

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE ECONOMÍA**

**Disertación previa a la obtención del título de
Economista**

***El microcrédito como herramienta trascendental para el
desarrollo de las actividades comerciales y productivas en la
provincia de Chimborazo, caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito
Riobamba Ltda. Período 2008– 2012.***

**Adriana Margarita Morales Noriega
adrymorales1289@hotmail.com**

**Director: Ec. Freddy Monge
freddy.monge@hotmail.com**

Quito, septiembre 2013

Resumen

La presente investigación, realiza un análisis acerca del aporte de la entidad en el mercado de las microfinanzas, con el fin de conocer cómo las personas partícipes de este mercado han logrado que sus actividades comerciales y productivas puedan ser llevadas a cabo de manera adecuada gracias al apoyo otorgado por la Cooperativa Riobamba Ltda.; todo ha llevado a que la provincia de Chimborazo pueda alcanzar mejores niveles de desarrollo, ya que es una zona en la cual las microfinanzas han ido ganando un espacio importante.

A través de este trabajo, se conocerá la evolución que ha tenido el microcrédito en esta provincia, se evidenciará los sectores a los cuales se ha dirigido con dicho financiamiento, y la efectividad del mismo en los negocios de los socios de la Cooperativa. Para validar con más objetividad la importancia del tema, se trabajará con una muestra representativa de los socios de la Cooperativa y mediante la aplicación de una encuesta se conocerán sus experiencias personales ante la obtención de un microcrédito y el aporte para el progreso de las actividades comerciales y productivas que desarrollan.

Con todo este análisis, también se pretende evaluar la eficiencia que el microcrédito ha tenido en la economía local, ya que al generar este tipo de servicio de crédito, se debe recalcar en impulsar el desarrollo de los negocios de los microempresarios, a través de la formación y el fortalecimiento de las microempresas.

Palabras clave: Actividades comerciales y productivas, Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., economía social y solidaria, microcrédito, socios.

A mis dos ejemplos de vida, mis padres Pedro y Gladys, quienes siempre han estado a mi lado apoyándome en cada paso que he dado de mi vida dispuestos a dar todo para yo sea feliz y cumpla con cada una de las metas que me he trazado, muchas gracias por su amor y su ejemplo de vida, me alegra tener unos padres que siempre han luchado por salir adelante y buscar el bienestar de todos. Mi madre, con sus acertados consejos y apoyo siempre me ha invitado a no dejar de soñar y también me ha enseñado que nada es imposible en la vida, que con esfuerzo todo se logra. A mi padre quiero que sepa que yo quiero seguir sus pasos, quiero llegar a ser como él, gracias a su ejemplo hoy sé que debo velar por el bienestar de toda la sociedad en su conjunto para lograr un país más justo y solidario, de hoy en adelante seguiré construyendo el sueño de la Economía Popular y Solidaria por la que mi padre lucha cada día.

A mis hermanos, Pedro, María Fernanda y Verónica, que siempre han velado por mi bienestar, me han cuidado como su propia hija y a pesar de sus habladuras o enojo, su ejemplo de estudio y profesionalismo me ha empujado para poder alcanzar cada uno de mis sueños. Verito, muchas gracias porque siempre has sido más que una hermana, has sido mi mejor amiga, se que en esta nueva etapa de nuestras vidas seremos las mejores y juntas lograremos grandes triunfos.

Aunque ya no esté a mi lado quiero agradecer a mi Tía Rosa, quien fue mi segunda madre y siempre me acompañó en cada alegría y tristeza por las que pasaba, fui su única sobrina que no vio graduarse, pero lo he logrado y quiero que también sea partícipe de este logro.

Al Ec. Freddy Monge quien me ayudo en la dirección de esta tesis, dándome todo su tiempo y dedicación.

Quiero agradecer también a la Ec. Grace Guerrero pues en la recta final de esta disertación estuvo apoyándome en cada momento.

Al Ec. Daniel Yopez y al Lcdo. Luis Ortuño un profundo agradecimiento por darme su tiempo en la lectura de mi tesis.

Muchas gracias a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por toda la sabiduría y enseñanza que me impartieron durante estos cuatro años, estoy segura que todo lo aprendido será puesto en práctica y seré una verdadera profesional para el Ecuador.

Quiero agradecer a mis primos, Paty, Pepe, Geova, Pauly, Marce y Tannia, quienes han estado junto a mi familia dándonos ánimos y brindándonos todos su cariño junto con sus hijos, que hoy en día ya son grandes y ven en mis hermanos y mi familia un ejemplo para salir adelante. A Paty, un especial agradecimiento porque ha sido nuestra hermana mayor y que ha estado apoyándonos y dándonos su mano en cada momento. A mi dos gordos Juanito y Andresito que también han compartido cada etapa de sus vidas.

A todos mis amigos quienes durante mi época estudiantil me brindaron su amistad y juntos compartimos buenos momentos.

El microcrédito como herramienta trascendental para el desarrollo de actividades productivas en la provincia de Chimborazo, caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Período 2008– 2012.

Introducción	5
Metodología del trabajo	7
Preguntas de investigación	7
Objetivos	7
Delimitación de la investigación.....	8
Metodología de la investigación	8
Fundamentación teórica	10
Línea de pensamiento utilizada.....	10
Inclusión financiera	12
Microfinanzas.....	12
Microcréditos.....	15
Indicadores aplicados a las microfinanzas	16
Sistema cooperativo de ahorro y crédito	20
1.1. Inicios del cooperativismo	20
1.2. Principios del cooperativismo.....	20
1.3. Características del sistema cooperativo.....	22
1.4. Sistema cooperativo en el Ecuador	22
Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (COAC Riobamba Ltda.)	26
2.1. Antecedentes históricos de la COAC Riobamba Ltda.....	26
2.2. Organización institucional	29
2.3. Posicionamiento de la COAC Riobamba Ltda. en el mercado local	35
Regulación de la COAC Riobamba Ltda.	43
3.1. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	43
3.2. Manuales de la COAC Riobamba Ltda.	45
3.3. El funcionamiento de la COAC Riobamba Ltda.	46
El microcrédito en la COAC Riobamba Ltda.	53
4.1. Microfinanzas en la COAC Riobamba Ltda.	53
4.2. Segmentos de mercado de la COAC Riobamba Ltda.	53
4.3. Otorgamiento del microcrédito	56
4.4. Análisis del otorgamiento de microcrédito a los socios de la COAC Riobamba Ltda.	57
4.5. Comparación de la concesión de microcréditos de la COAC Riobamba Ltda., con las instituciones del sistema financiero de Chimborazo	71
4.6. Cumplimiento de pago de los microcréditos.....	73
Conclusiones	76
Recomendaciones	78
Referencias bibliográficas.....	79
Anexos	84

Introducción

Desde el inicio del pasado siglo, el cooperativismo ha sido un elemento primordial para que se lleve a cabo el desarrollo económico, social y cultural del Ecuador pues gracias a la cooperación el ser humano se han podido ir satisfaciendo sus necesidades.

En el país, poco a poco la visión de una economía solidaria fue tomando fuerza y es entonces que empezaron a instituirse las primeras cooperativas de ahorro y crédito, de hecho la primera entidad fue en 1919.¹

El mundo, ha sido testigo de las diversas crisis económicas que se dieron por las crisis cíclicas del capitalismo que a su vez repercutieron en la economía. Posteriormente con la era petrolera se produce una excesiva deuda pública, y consecutivamente hubo una devaluación del sucre; en el país también se produjo una profunda inestabilidad política.

En cuanto al sistema financiero, varios eran los bancos en los que la población depositaba a más que sus ahorros su confianza, pero entre los años 1999-2000 se produce una severa crisis del sistema financiero²; bajo este antecedente muchos de los clientes fueron perdiendo la confianza en la banca y no querían continuar en estas entidades y retiraban su dinero y no lo volvían a depositar; varias entidades bancarias cerraron sus puertas y se retiraron del sistema financiero, pero de igual manera necesitaban una entidad en la que ellos podían volver a confiar nuevamente. Este hecho se convirtió en una oportunidad para el sector de las cooperativas de ahorro y crédito, pues lograron capturar un buen porcentaje de los depósitos de aquellas personas que se separaron de las entidades bancarias. Todo esto resultó adecuado porque varias personas vieron en las cooperativas una nueva oportunidad para el forjamiento de su economía.

Es indispensable mencionar que, hoy en día el cooperativismo en el Ecuador es el principal representante de la economía solidaria, pues busca la adecuación de productos y servicios financieros y no financieros, a la altura de las necesidades, aspiraciones y proyecciones de sus socios. El sistema cooperativo en el país dirige su accionar bajo estos principios y valores universales: solidaridad, ayuda mutua, participación democrática de sus asociados, propiedad social, capacitación, autogestión y compromiso con la sociedad.

Actualmente las cooperativas centran sus actividades financieras en las microfinanzas, las mismas que son el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros para atender a la población excluida del sistema financiero tradicional, cuyo objetivo fundamental es impulsar la creación y desarrollo de pequeñas actividades comerciales y productivas.

El producto microfinanciero más destacado de estas instituciones son los microcréditos, éstos son préstamos pequeños que el sector cooperativo entrega a sus socios para que puedan consolidar e iniciar sus propias actividades económicas.

Los microcréditos están destinados para potenciar los negocios que poseen los socios. Las entidades que ofrecen este servicio deben necesariamente verificar la viabilidad del negocio que se desea

¹ En la ciudad de Guayaquil en el año de 1919, se creó la primera institución Cooperativa, su nombre fue: Cooperativa de Bienestar Social Protectora del Obrero, esta institución fue la primera organización Cooperativa al servicio de la población, con la cual se da el comienzo del sistema cooperativo en el Ecuador.

² El 8 de marzo de 1999, el país tuvo un *feriado bancario*, en el cual los ciudadanos estaban prohibidos de realizar operaciones financieras; esta medida en un inicio iba a ser de 24 horas, pero debido a la gravedad del asunto, 5 días fueron necesarios. La finalidad de esto era para evitar una *hiperinflación*.

respaldar y consecutivamente ayudar a que el dinero obtenido por los socios sirva realmente de ayuda al desarrollo de los negocios emprendidos.

Se inicia la disertación con una fundamentación teórica, en ésta se plantea a la economía social como la línea de pensamiento utilizada para el desarrollo de la investigación, también se define a la inclusión financiera, las microfinanzas, los microcréditos y los indicadores aplicados a las microfinanzas; todas estas definiciones demuestran el rol de las microfinanzas y también aportan para poder tener un mejor entendimiento sobre el tema.

En el primer capítulo, se aborda el tema del sistema cooperativo: sus inicios, sus principios y sus características. También se da a conocer la situación actual del sistema cooperativo de ahorro y crédito en el Ecuador: constitución 2008 y ley de economía popular y solidaria; ya que estos temas han sido fundamentales para analizar la situación actual de este sector, por otro lado se incorporan cifras actualizadas del sistema cooperativo.

En el segundo capítulo, se estudia a la COAC Riobamba Ltda., para lo cual se analiza: sus antecedentes históricos, su estructura organizacional, se realizará también una comparación de las tasas de interés de las COAC'S controladas por la SBS y el posicionamiento de la COAC Riobamba Ltda., el uso de estos temas, son fundamentales para tener un amplio conocimiento sobre la institución.

En el tercer capítulo, en primera instancia se analiza a la SEPS, enfatizándose principalmente en la importancia de la regulación en el ámbito cooperativo. Posteriormente se analizan a cada uno de los manuales que la cooperativa posee para exponerse al riesgo existente en el mercado; también. Ambos temas recalcan en la importancia de control por parte la SEPS, ya que mediante un control oportuno y eficiente la institución contara con un buen funcionamiento.

En el cuarto capítulo de la investigación, mediante una encuesta, se demuestra que los microcréditos son una herramienta necesaria para el desarrollo de las actividades comerciales y productivas. En este capítulo también se da a conocer las características del otorgamiento de microcréditos, la concesión de microcréditos respecto las otras COAC's y el cumplimiento de pago en los microcréditos.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio realizado, entre las cuales se sustentan que los microcréditos otorgados por la Cooperativa Riobamba han aportado para que la población de la provincia de Chimborazo puedan llevar a cabo el desarrollo de sus actividades comerciales y productivas.

Metodología del trabajo

En Ecuador en el 2008 mediante Consulta Popular, se aprobó la nueva Constitución, mediante la cual se reconoce un sistema de economía social y solidaria que pone énfasis en los sectores económicos desprotegidos, como son los pequeños y medianos empresarios. La economía chimboracense se centra en los microempresarios, ya que numerosas familias se dedican principalmente a la agricultura, artesanía, al transporte, a la producción de leche y al comercio pequeño; estas personas tienen sus negocios pero no consiguen el apoyo del sistema financiero para continuar con el desarrollo de sus actividades comerciales y productivas.

Ante la necesidad de contar con establecimientos que puedan brindar servicios financieros para todos los sectores de la economía del país, las cooperativas de ahorro y crédito surgen como intermediarias financieras para los sectores vulnerables de las áreas urbana y rural. Estas entidades, a partir de la crisis bancaria, empezaron a surgir gracias a una mayor confianza por parte de la población. La Cooperativa Riobamba logró ir ganando mayor confianza entre la población de la provincia de Chimborazo y gracias a la misma, hoy en día es la primera institución financiera en esta provincia.

Preguntas de investigación

Pregunta general:

¿Cómo el microcrédito ha ayudado que para las familias chimboracenses puedan consolidar sus actividades comerciales y productivas?

Preguntas específicas:

¿Los microcréditos otorgados por la Cooperativa, han beneficiado a la institución para poder tener mayor posicionamiento en el mercado financiero de la provincia de Chimborazo?

¿Cuáles son las razones por las que los socios acuden a la Cooperativa, el servicio recibido ha satisfecho sus necesidades?

¿Cuáles son las medidas de prevención que la Cooperativa posee para enfrentarse a los problemas de incumplimiento de no pago por parte de sus socios?

Objetivos

Objetivo general:

Contribuir al estudio de la actividad microfinanciera del país mediante el análisis de los microcréditos colocados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. y de esta manera ver el aporte del servicio microcrediticio a las actividades comerciales y productivas de los chimboracenses.

Objetivos específicos:

Determinar si efectivamente la implementación de microcréditos ha sido un aporte para que la institución logre tener mayores niveles de posicionamiento dentro del sistema financiero, así como también entre la población de la provincia.

Analizar las preferencias y los beneficios por las cuales los socios acuden a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. para la obtención de los microcréditos y conocer si éste servicio ha traído ventajas para cubrir con las necesidades de los socios.

Conocer las medidas que la Cooperativa Riobamba aplica para protegerse ante las imposibilidades de no pago que sus socios poseen.

Delimitación de la investigación

El estudio sobre el microcrédito, se centró en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. con sede principal en la ciudad de Riobamba, pero gracias a su crecimiento³ y por requerimiento de sus asociados ha expandido su servicio en las provincias de Azuay y Pichincha.

El periodo de análisis fue desde 2008 hasta el año 2012. La Cooperativa Riobamba ha demostrado su capacidad de adaptación, saliendo adelante con sus posibilidades de cambio y de sobrevivencia frente a todos los choques exógenos contrarios al desarrollo económico del país, especializándose en las microfinanzas, lo que ha contribuido al desarrollo económico; es por esta razón que el estudio se enfocara en ésta provincia ya que su posicionamiento dentro del sistema financiero es el mejor en Chimborazo.

La Cooperativa Riobamba, realiza sus actividades con el fin de impulsar el desarrollo económico local y del país, mediante esta investigación se analizó si realmente la institución, cumple realmente con éste propósito, es decir, si efectivamente el otorgamiento de los microcréditos han sido destinados para el desarrollo de los negocios de sus asociados.

Metodología de investigación

Tipo de investigación

La investigación que se llevó a cabo fue de tipo descriptiva, debido a que se trabajo sobre hechos que han sucedido en la realidad y a estos dieron una interpretación adecuada sobre la actualidad económica. En esta investigación se examinaron las descripciones, registros, análisis e interpretaciones de los procesos de las variables analizadas de la entidad, para poder evaluar el aporte del microcrédito en las actividades comerciales y productivas desarrolladas por los socios de la institución.

Se usaron métodos explicativos para poder comprender de manera adecuada la evolución del mercado de microcréditos y como esto aportado para que la Cooperativa Riobamba sea hoy la máxima representante del sistema social y solidario en la provincia de Chimborazo. Este análisis fue posible llevarlo a cabo debido a que se contó con una información adecuada, el ir conociendo mejor el tema ayudó para poder realizar un análisis profundo que arrojaron resultados efectivos.

Método de investigación

La investigación se basó en un método inductivo-deductivo, mediante el cual se estudiaron a las variables de manera particular con el fin de conocer sus generalidades y con esto poder establecer deducciones lógicas en base a lo que fue planteado inicialmente.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó material escrito, material cuantitativo y cualitativo, así como también cuadros y gráficas estadísticas que fueron recopiladas.

³ En el 2011, la Revista Gestión realizó un estudio del nivel de desempeño de las Cooperativas Grandes, Medianas y Pequeñas y evaluó la eficiencia de estas instituciones. La Cooperativa Riobamba fue declarada la mejor entidad financiera entre las instituciones medianas y grandes por su eficiencia en la prestación de microcrédito y altos niveles de rentabilidad que posee.

Fuentes de información

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron principalmente fuentes primarias de información, que fueron proporcionadas por las siguientes instituciones: Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), Banco Central del Ecuador (BCE), y Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (COAC Riobamba Ltda.).

La información estadística sobre los microcréditos, fue proporcionada por la SBS y la COAC Riobamba. Los datos correspondientes a las tasas de interés e indicadores financieros fueron facilitados por el: BCE.

En lo que se refiere a la parte conceptual, para poder realizar después el análisis, se hizo uso de fuentes secundarias de información, entre las que se pueden mencionar las siguientes: libros, folletos, páginas web, revistas y prensa.

Procedimiento metodológico

Para el desarrollo de la disertación, se procedió a recopilar datos en la SBS y la COAC Riobamba, se analizaron las siguientes variables: monto de cartera, tipo de crédito, índices de morosidad, microcrédito por actividad económica, índices de liquidez, índices de rentabilidad, tasas de interés, indicadores financieros tanto de la Cooperativa como del resto de instituciones cooperativas de la provincia. El objetivo del estudio de estas variables fue para determinar el posicionamiento de la Cooperativa, también se pudo observar la evolución del microcrédito en el periodo de análisis. El estudio permitió analizar a las actividades comerciales y productivas más sobresalientes que se beneficiaron por el microcrédito. Por otro lado con este análisis se estudió el monto de cartera colocada desde el 2008 al 2012, mediante el cual se conoció que efectivamente el microcrédito es un servicio que en los últimos tiempos aportó en el crecimiento de la economía de la provincia.

Adicionalmente, se realizó una encuesta a un tamaño de la muestra del total de socios de la Cooperativa. Los datos obtenidos de las encuestas permitieron continuar con nuestro análisis, para observar la tipología de los clientes, sectores a los que beneficia el microcrédito, éxito en los negocios de los microempresarios y la satisfacción de los socios; todos estos resultaron aportaron para determinar que efectivamente la COAC Riobamba mediante el otorgamiento de microcréditos, efectivamente se ha convertido en una entidad que dinamiza el sector de la economía de la provincia mediante su aporte a las actividades comerciales y actividades productivas.

Con todos estos datos recopilados, se pudo realizar un correcto análisis e interpretación del sector microcrediticio en la provincia de Chimborazo.

Fundamentación teórica

Línea de pensamiento utilizada

Economía social

Desde el año 460 a.C.⁴, se empezaba ya a hablar de la economía social, con los primeros pensamientos que reflejaban la importancia de la ayuda mutua para el desarrollo de los pueblos, con el paso del tiempo siguieron apareciendo las ideas tales como: sociedad igualitaria, comunidades autosuficientes, vida comunitaria, gremios y asociaciones. También se crearon logias⁵ que basaban su accionar en la solidaridad. Con la Revolución Francesa, en el año de 1789, la economía social empezó a ir tomando mayor fuerza en todo el mundo, ya que en ese año empezó con libertad la práctica económica y social (Fernández, 1985).

La economía social en América Latina, dio sus comienzos durante la época precolombina, cuando se evidenciaron las primeras formas de trabajo y relaciones colectivas⁶. Posteriormente en la década de los 80's, la economía social se hizo en Brasil, Puerto Rico, Venezuela y Ecuador. (Pianovi, 2006).

Bajo los principios de solidaridad y vocación a una sociedad igualitaria, actúa la economía social, mediante los cuales se busca que la economía pueda servir a un número considerable de la población, en vez de a unos cuantos. Ésta economía es la base para una nueva forma de organización económica, en donde se logre un auto desarrollo personal y colectivo, el mismo que debe ser seguro y sustentable. (Razeto, 1990).

Esta economía vela por los intereses de la sociedad y busca tener un reparto equitativo del excedente que se genera en los procesos de producción, además busca ante todo la solidaridad entre todo el entorno de la comunidad; sobre todo es un espacio que trata de potenciar los sueños de la población y que haya una verdadera justicia social para las personas pobres. (Razeto, 1990).

Las instituciones de economía solidaria, surgen en respuesta a la crisis del modelo de desarrollo basado en la sinergia del mercado y el Estado. La iniciativa de este tipo de economía se da en base a la tradición existente en el sistema cooperativo, ya que son instituciones basadas en la democracia y en la solidaridad, además están integradas por la cooperación económica organizada por parte de los ciudadanos que forman parte de estas instituciones.

La economía social y solidaria involucra a los sectores que forman parte de la sociedad y de la economía, está respaldada en un pensamiento social que envuelve también un espíritu humano y ecológico. (Coraggio, 2008)

Las iniciativas de la economía social se inscriben en la tradición cooperativa al ser empresas basadas en la democracia y la solidaridad, formadas por la cooperación económica organizada de los ciudadanos (Lorendahl, 1997:78).

⁴ La filosofía griega en este año con su pensamiento da el inicio de la cronología de la economía social con su filósofo Demócrito, él recalca que la ayuda mutua sería la herramienta ideal para que los pueblos alcancen realmente niveles idóneos de desarrollo.

⁵ En el año 1717 en Inglaterra se constituyó la denominada *La Gran Logia de Londres*, la misma que sería el comienzo de un tipo de masonería simbólica en el cual sus miembros tenían un pensamiento enfocado en el principio de la solidaridad y ayuda mutua entre toda la población, esta logia protagonizó amplios cambios políticos.

⁶ Las prácticas de relaciones colectivas han estado siempre presentes en América Latina, un claro ejemplo de estos son las muestras de respeto a la naturaleza, hoy en día sobresalen las iniciativas de resistencia y respeto hacia la naturaleza, que los pueblos buscan defender para poder preservarla.

Los elementos que forman parte de la economía social y solidaria son: la microeconomía solidaria, relacionada con la organización de carácter empresarial productivo y comercial, gremial, cultural, recreativo y sus formas de integración operativa; y la macroeconómica solidaria, inscrita en una sociedad representada por un Estado y sus implicaciones políticas, culturales y sociales (Barea, 2010).

Lo más relevante que la economía solidaria busca es que toda la población tenga un trabajo digno para que sean beneficiarios todos sin discriminación alguna de los alcances que la economía vaya alcanzando. En nuestro país para poder encontrar un modelo económico que logre mayores niveles de desarrollo, es primordial identificar el verdadero rol que presenta la economía en nuestro país. Anteriormente, cuando vivíamos en el sistema neoliberal los roles de la economía se enfocaban en los ámbito financiero, monetario y de mercado, pero lamentablemente no nos llevaron a mejorar nuestra economía.

El Estado debe además distribuir bienes y servicios que permitan que la sociedad pueda satisfacer sus necesidades respetando por sobre todo el derecho de todos y todas, en el ámbito de la solidaridad, de la asociatividad y de la participación.

La solidaridad, es un elemento indispensable para que el Estado pueda llevar a cabo una relación incluyente para los grupos sociales marginados, debido a que la construcción de relaciones sociales permiten que toda la población conozca la realidad no de unos pocos sino de toda la sociedad y así sean actores activos para colaborar en la construcción de una nueva sociedad en la que ningún ecuatoriano sea marginado de los procesos económicos, políticos y sociales que el país vive constantemente. Es necesario que la población tenga una verdadera conciencia social, que se preocupe por la conservación del ambiente y la naturaleza, que conozca que en nuestro país hay equidad de género e interculturalidad; debido a que estos factores ayudan a comprender la relación existente entre nuestra sociedad, el medio ambiente y toda su población. (Prado, 2002).

La nueva visión de la economía, propone de acuerdo la Constitución de la República aprobada en el 2008, adoptar un sistema social y solidario, donde la Economía Popular y Solidaria es parte importante del modelo porque refleja solidaridad y una participación democrática en la que se respeten los derechos de la población en su conjunto.

Entonces, para que el proceso de la economía pueda ser llevado a cabo efectivamente, se debe enfocar en la relación de las personas y su entorno para lograr la satisfacción de todas sus necesidades.

[...]“El sistema de instituciones, valores y prácticas que se dan en una sociedad para que sus miembros, y la sociedad toda, se ubiquen en la división social del trabajo global, organizando la producción, distribución, circulación y consumo de bienes y servicios útiles, realizando el metabolismo socio-natural de modo de satisfacer de la mejor manera posible las necesidades y deseos legítimos de todos sus miembros, incluyendo las generaciones futuras. (Coraggio, 2008)

La economía social y solidaria, además de enfocarse en el segmento popular de la población, también tiene vinculación en el ámbito cultural, político, ambiental y sobre todo social, pero para poder llevar a cabo esta vinculación, es importante que el estado desempeñe un papel como interventor para vigilar que estas relaciones se lleven a cabo siempre velando por el bienestar de la sociedad; pero también toda la sociedad debe estar pendiente de los roles desempeñados por todos estos sectores en la economía del país. (Verano, 1998).

El Estado al ser interventor en la economía, debe procurar en todo momento que su accionar sea en beneficio de todos los integrantes de nuestro país, sin descuidar las insuficiencias que los más necesitados poseen, por esta razón, El Estado debe impulsar y proponer políticas socioeconómicas, que se enfoquen en las necesidades sociales que el Ecuador posee.

La economía social es un espacio democrático que permite la participación de todos aquellos grupos que no han tenido habilidad para acceder al desarrollo social ni económico, además ésta economía

busca fortalecer los sueños hacia la senda de la plena justicia social para los sectores más pobres. (Bastidas, 2001).

La economía social vela por los intereses de toda la sociedad especialmente de la clase pobre, que es el sector al que se dirigen las microfinanzas, ésta economía es una respuesta a una crisis social ocasionada por la reestructuración productiva, las nuevas tecnologías, la falta de crecimiento económico y los procesos de globalización, dejando al margen del desarrollo a una gran cantidad de trabajadores, de pequeños emprendedores y de campesinos a lo largo y ancho del país, por lo cual considero que es una línea de pensamiento que guía a las microfinanzas en las cooperativas de ahorro y crédito a cumplir con sus objetivos pues estas tienen un fin social.

Por lo tanto la economía solidaria es la línea de pensamiento que guía las microfinanzas en las cooperativas de ahorro y crédito, pues éstas se basan en los valores de solidaridad y cooperación, para así poder obtener un beneficio colectivo.

Inclusión financiera

La inclusión financiera busca incorporar a todos los sectores de la sociedad, para que sean parte de la modernidad financiera y así puedan ser parte del sistema financiero y accedan a los diferentes mercados existentes en el país. En la inclusión financiera, reposa el sueño de millones de personas que combaten diariamente contra la pobreza, el abandono, pero que al mismo tiempo buscan una mejor economía para poder satisfacer sus necesidades y las de sus familias. (Barrantes, 1992).

Los sistemas financieros inclusivos, no siempre son una extensión de los sistemas financieros tradicionales, pues este sistema tiene el reto y el compromiso de nacer y crecer con una amplia autonomía y brindar los máximos beneficios posibles al cliente; además tienen la misión de reducir el porcentaje de la población que se encuentra excluida de los mercados formales y que no poseen todas las posibilidades y oportunidades para alcanzar mejores niveles de desarrollo.

Un alto porcentaje de la población no tiene acceso ni siquiera a una cuenta de ahorro en una institución financiera formal y por esta razón ni siquiera tienen la oportunidad de acceder a un crédito; los segmentos de la población que no tienen acceso al sistema financiero, generalmente se encuentran en las áreas rurales del país. (Verano, 1998).

Para que un país logre tener crecimiento económico, es importante también que cuente con un amplio acceso a los servicios financieros, porque de esta manera se logrará una economía incluyente para todos y todas, en donde la población tendrá condiciones de vida óptimas y con calidad. (Bastidas, 2001).

Principalmente, lo que la inclusión financiera permite, es crear en la población una cultura de ahorro que les ayude a tener una mejor cultura financiera, en la que el acceso a los créditos sea primordial para que la población logre desarrollarse y tener mejores oportunidades de vida.

Microfinanzas

Las microfinanzas a nivel mundial, surgen en los 70's a partir del proyecto de Banco Grameen en Bangladesh desarrollado por el economista Muhammad Yunus⁷, su experiencia fue la del Banco de

⁷ Economista de Bangladés, quien se encargó de desarrollar con profundidad el tema de los microcréditos, los cuales los definió como pequeños préstamos destinados para personas humildes que no han podido obtenerlos en el sistema bancario tradicional. También fue el fundador del Banco Grameen, por sus aportes a la economía social ha recibido varios premios, entre ellos el Premio Príncipe de Asturias de la Concordia en 1998 y el Premio Nobel de la Paz en el 2006 por sus continuos esfuerzos de impulsar el desarrollo social desde los extractos más humildes de la población a

Grameen⁸ de Bangladesh. Este banco se lo desarrolló con la idea de prestar dinero para que la gente pobre pueda llevar a cabo sus pequeños negocios, pero con fondos propios y sin exigirles las garantías que usualmente se pide al momento de extender un préstamo.

Desde su origen las microfinanzas se han enfocado hacia la atención de la población más pobre, por esta razón, las microfinanzas se conciben como una herramienta para lograr un mejor desarrollo económico (Gulli, 1999).

Las microfinanzas son el conjunto de actividades orientadas a la prestación de servicios financieros para atender a la población excluida del sistema financiero tradicional, cuyo objetivo fundamental es impulsar la creación y/o desarrollo de actividades microcrediticias. Las microfinanzas se desarrollan para enfrentar el problema de empleo, economía informal, la microempresa, y el difícil acceso al sistema financiero formal tradicional. (Jordán, 2004).

Las microfinanzas basan sus actividades en base a los siguientes supuestos:

1. La exclusión del sistema financiero es una de las causas por las que las familias sufren de pobreza, el acceso a este sistema es conveniente para que las familias puedan superar este problema.
2. El acceso al crédito ayuda para que varias empresas puedan crearse, el emprendimiento también es clave para que las familias puedan ir generando ingresos para que puedan impulsar su desarrollo económico.
3. El microemprendimiento, ayuda a las personas que carecen de recursos económicos para que puedan ir creciendo económicamente.

Los servicios prestados por las instituciones microfinancieras, tienen una mayor apertura que el sistema financiero tradicional, véase tabla 1, pues dirigen sus servicios a personas de escasos recursos económicos, ya que buscan incluirlas en el sistema financiero de un país para que puedan salir adelante. (Verano, 1998).

Tabla 1
Rasgos de diferenciación de las microfinanzas y el sistema financiero tradicional

Área	Sistema financiero tradicional	Instituciones microfinancieras
<i>Metodología crediticia</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Debe existir una garantía 2. Varios documentos 3. Menos intensiva en uso de mano de obra. 4. Pagos realizados mensual, trimestral, o anualmente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Basada en el carácter 2. Menor documentación 3. Más intensiva en uso de mano de obra 4. Pagos realizados semanalmente o bimensualmente
<i>Cartera de préstamos</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestamos por montos mayores 2. Vencimiento a más largo plazo 3. Mas diversificación 4. Mora más estable 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestamos por montos menores 2. Sin garantías 3. Vencimiento a más corto plazo 4. Menos diversificación 5. Mora más volátil
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maximización de beneficios para accionistas institucionales e 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fundamentalmente accionistas institucionales sin fines de lucro

nivel mundial, logrando una economía justa e incluyente para la población y ayudándoles a salir de la pobreza aquellas personas necesitadas.

⁸ En 1976 fue posible la creación de esta entidad, pese a que varias entidades bancarias de la zona se opusieron, empezó a funcionar como un banco rural, pero en 1983 logro ser un banco autónomo.

<i>Estructura institucional</i>	individuales 2. Creación derivada de una institución regulada existente 3. Organización centralizada con sucursales	2. Creación por conversión de una ONG 3. Serie descentralizada de pequeñas unidades en áreas con infraestructura débil
---------------------------------	---	---

Fuente: Otero 1998

Elaboración: Adriana Morales

Características de las microfinanzas

- Atienden al sector desprotegido de una población, ya que buscan incluirlas en el sistema financiero.
- El accionar de las microfinanzas, se basa en un lograr un desarrollo justo y sostenible.
- A largo plazo, buscan obtener mayor volumen de capital social y la autonomía de los sujetos y colectivos implicados.
- Los actores de las entidades microfinancieras buscan surgir como una entidad de solidarias.
- Su pensamiento es a nivel global, para acoger al mayor número de clientes en su actividad financiera.

Los clientes de las microfinanzas

Los clientes de las microfinanzas, generalmente son aquellas personas de bajos recursos económicos que no han sido aceptadas en las instituciones financieras formales. Habitualmente estas personas son trabajadores independientes o que laboran en sus propios hogares. Los vendedores ambulantes, los agricultores, los ganaderos, los pequeños comerciantes, habitualmente acuden con mayor frecuencia a las instituciones microfinancieras⁹.

Los clientes tienen restricciones en el acceso al crédito, debido a que las características que presentan representan para las instituciones financieras un riesgo elevado, pues su grado de morosidad es alto. Ante esta limitación, las personas no puedan acceder a un crédito, lo que no les genera el capital necesario para que puedan mejorar sus negocios y salir adelante. (Von Stauffenberg Damian, 2003)

Varios productos se han creado para poder ayudar a que las personas pertenecientes a las entidades microfinancieras logren satisfacer sus necesidades. El mercado de las microfinanzas tiene un gran potencial de crecimiento, puesto que el nivel de pobreza a nivel mundial es aun grande y sigue habiendo hogares sin acceso a los servicios financieros, entonces el campo de las microfinanzas puede actuar para cubrir todas estas situaciones. (Bicciato, 2002)

Regulación de las microfinanzas

Las instituciones microfinancieras necesitan ser reguladas para que posean un ambiente sano y sobretodo de sostenibilidad para que garanticen el desarrollo económico de las personas con menores recursos económicos. La finalidad de la regulación es incentivar a las microfinanzas para fomentar los beneficios sociales y financieros que esta actividad brinda, también se regula con el fin de aumentar la rentabilidad de los servicios financieros que se brindan. La transparencia de las operaciones de microfinanzas también es importante, porque mediante esto se busca establecer estándares de desempeño para evaluar los resultados de las instituciones microfinancieras. (Bastidas, 2001)

Para poder reglamentar de manera eficiente a estas instituciones, es importante tener siempre en cuenta los siguientes objetivos: naturaleza macroeconómica que asegure solvencia a los intermediarios y que proteja la estabilidad del sistema de pagos del país; formas de tutela del cliente frente a posibles fraudes o comportamientos oportunistas por parte de los proveedores de servicios financieros; y la promoción de prestaciones eficientes por las instituciones y el mercado. (Verano, 1998).

⁹ Estas personas acuden a las instituciones microfinancieras porque ven en esta una alternativa para poder desarrollar sus actividades, ya que reciben el apoyo permanente de estas instituciones en el momento de emprender sus actividades.

La regulación microfinanciera se la realiza con el fin de acumular el capital de manera eficiente y también asignar recursos efectivamente, siempre y cuando las instituciones microfinancieras mantengan solvencia y seguridad para que la gente pueda continuar depositando sus dineros. Lo que la regulación microfinanciera busca es lograr un equilibrio entre la entidad microfinanciera y sus depositantes.

(Bicciato, 2002).

Para llevar a cabo toda esta regulación, se imponen restricciones a la exposición a riesgos, las prácticas contables y de presentación de informes, y las operaciones de las instituciones financieras; todo esto garantiza que no ocurran crisis financieras dentro de las instituciones y que los efectos económicos por los que se atraviesa no afecten mucho a estas instituciones.

La fiscalización de la intermediación financiera, se realiza mediante un continuo análisis de los mecanismos, en los que las autoridades evalúan la conformidad de las operaciones con el marco regulatorio¹⁰. También se incluyen los criterios de determinación de los riesgos a los que se enfrenta un socio y se realiza un revisión por parte del Estado en base al marco regulatorio existente. (Bastidas, 2001).

Se realiza un control interno también para evaluar todas las actividades que los titulares han realizado en diversas instituciones financieras, se las hace con el objetivo de prevenir, relevar y castigar comportamientos fraudulentos que los titulares puedan causar a la entidad, con esto se garantiza que los clientes aceptados en las instituciones sean los adecuados y puedan cumplir con todas sus obligaciones.

Microcréditos

Los microcréditos permiten realizar inclusión financiera, mediante la prestación de dinero a personas que no poseen garantías para acceder a los créditos, y con esto las personas pueden crear proyectos que les permitan obtener autoempleo, muchas de ellas mediante los microcréditos han podido salir adelante con sus negocios propios.

Las garantías que los clientes presentan para obtener los microcréditos son: la confianza en la persona y el proyecto que tienen pensado poner en marcha. Este servicio genera dos impactos sociales, mejoran tanto la situación económica como laboral debido a que los microempresarios obtienen un trabajo va a generarle ingresos económicos, otro impacto que se genera es la inclusión financiera porque los créditos son otorgados a personas que son excluidas del sistema financiero tradicional.

[...] El microcrédito no es una cura milagrosa que pueda eliminar la pobreza de un plumazo. Pero puede acabar con ella para muchas personas y puede paliar sus efectos para otras. Combinado con otros programas innovadores destinados a liberar el potencial de las personas, el microcrédito constituye una herramienta esencial en nuestro afán por conseguir un mundo sin pobreza. (Yunus, 2006)

Características de los microcréditos

1. Los montos de otorgamiento son bajos.
2. Los beneficiarios son familias de escasos recursos, en su mayoría mujeres.
3. El objetivo de los microcréditos es reducir la pobreza a través de la generación de actividades de autoempleo o actividades de emprendimiento, también son otorgados para cuestiones de vivienda, no se otorgan para cubrir gastos de consumo.
4. La garantía máxima es la confianza, no se basan en una garantía física.

¹⁰ Un marco regulatorio es un conjunto de principios generales o reglas jurídicas, que buscan contribuir a la estabilidad y eficiencia del desempeño financiero de instituciones y mercados

5. Para obtener microcréditos es óptimo que se integren grupos de personas, pues esto genera capital social.
6. La garantía es colectiva, con responsabilidad subsidiaria de todo el grupo.
7. Los microcréditos se otorgan bajo propia selección y tienen un sistema personalizado, en el cual las instituciones microfinancieras acuden al cliente, no el cliente a las instituciones.
8. El pago de interés y devolución del nominal es en base a pagos regulares y plazos frecuentes.
9. La cantidad ofrecida en cada nuevo crédito es creciente, y está condicionada por los pagos anteriores a todo el monto otorgado anteriormente.
10. Junto al otorgamiento de microcréditos, también se pide al cliente que tengan una cultura de ahorro en la institución.
11. Los tipos de interés que se fijan, es para mantener la sostenibilidad del servicio.
12. Las instituciones que brindan los microcréditos son generalmente instituciones sin fines de lucro (cooperativas de ahorro y crédito). (Bastidas, 2002).

Los microcréditos que se otorgan se basan en los siguientes supuestos:

- 1) las personas de escasos recursos económicos tienen capacidades y conocimientos pero que no pueden ser utilizados de manera eficiente por la falta de medios financieros, una vez que los medios financieros se les facilite, las personas podrán tener mejores oportunidades económicas;
- 2) los microcréditos tiene efectos positivos en la economía familiar, porque atiende de manera directa a las necesidades que las personas de bajos recursos tienen.

Los programas de microcrédito para que sean usados eficientemente deben complementarse con: educación, formación de emprendedores y asesoramiento en el desarrollo de microempresas y proyectos.

Indicadores aplicados a las microfinanzas

Para medir el desempeño de las microfinanzas, existen diferentes indicadores que ayudan a realizar esta medición, los indicadores que se mencionarán no abarcan todos los que existen en su totalidad, pero son los más indispensables para proporcionar una visión general de la situación financiera de la institución, también ayudan a ver el desempeño y el nivel de riesgo que una institución financiera posee. Las cuatro categorías principales que ayudan a medir a evaluar a las microfinanzas son: calidad de la cartera, eficiencia y productividad, gestión financiera y rentabilidad. (Cordovéz, 2004)

Calidad de cartera

Esta categoría es la más importante, pues para todas las instituciones financieras, la mayor fuente de riesgo reside en la cartera de créditos, esta cartera es representa el mayor activo para las instituciones de microfinanzas. Algunas instituciones microfinancieras dan créditos a personas que no poseen las suficientes garantías, por eso para estas instituciones la calidad de cartera es de vital importancia.

➤ Cobertura provisiones de cartera improductiva

$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera crédito improductiva}}$

El indicador mide el porcentaje de provisión destinado para las cuentas incobrables referentes a la cartera improductiva bruta. Para realizar el cálculo, se usa el valor absoluto de las provisiones. La cobertura se calcula para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Cuando el índice es alto, hay mayor nivel de provisiones en caso de pérdida.

➤ **Gasto de provisión**

$$\text{Gasto de provisión} = \frac{\text{Gastos de provisión para créditos morosos}}{\text{Cartera bruta promedio}}$$

El indicador ayuda a conocer el nivel de gastos sobre los que la institución financiera incurre, y de ésta manera se podrá anticipar pérdidas que se pueden ocasionar en un futuro por la prestación de los préstamos.

Eficiencia

Estos indicadores muestran la eficiencia de la institución microfinanciera al momento de realizar sus operaciones. Los indicadores de eficiencia se refieren a los costos de los insumos o los precios de los productos.

➤ **Gastos operativos**

$$\text{Gastos operativos} = \frac{\text{Gastos operativos}^{11}}{\text{Cartera bruta promedio}}$$

Este indicador refleja la eficiencia crediticia que posee la institución. Mide el costo de la entrega de créditos. Cuando los gastos operativos son bajos, la eficiencia que posee la institución es más alta.

➤ **Grado de absorción**

Calcula el valor del margen financiero usado en gastos operacionales.

$$\text{Grado de absorción} = \frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Margen financiero}}$$

➤ **Activos productivos / Pasivos con costo**

La relación, da a conocer la capacidad que tiene la institución para generar ingresos periódicamente, pese a que siempre se presentan gastos. Los activos deben generar más que los pasivos, para que la institución pueda funcionar adecuadamente.

➤ **Margen Financiero**

Es la utilidad obtenida sobre las operaciones financieras, es decir, es la diferencia entre los ingresos financieros y el costo de los pasivos.

Gestión financiera

La gestión financiera es un indicador que ayuda a la institución asegurarse de que exista la liquidez necesaria para que se puedan prestar créditos y que haya el repago de créditos hacia sus acreedores. Existen cuatro indicadores para medir la gestión financiera de una institución microfinanciera: liquidez, gastos de financiamiento, costo de recursos financieros y deuda/patrimonio.

➤ **Liquidez**

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

¹¹ Los gastos operativos incluyen todos los gastos administrativos y salariales, depreciaciones y honorarios de directores; los intereses y gastos de provisión para créditos.

El índice muestra la capacidad que la institución tiene para cubrir con las obligaciones a corto plazo, ya sea con dinero en efectivo o activos que se transforman en efectivo. La liquidez, también evalúa la capacidad que la institución posee para atender los requerimientos de encaje, también los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo y las solicitudes de crédito que se presentan.

➤ **Deuda / Patrimonio**

El índice de deuda/patrimonio mide el apalancamiento financiero total de la institución, además indica el peso que la reserva de la institución tiene para absorber las pérdidas. Cuando el índice crece, la institución podría estar llegando a su límite de endeudamiento y limitaría su nivel de crecimiento.

$$\text{Deuda / Patrimonio} = \frac{\text{Total de pasivo}}{\text{Total patrimonio}}$$

Rentabilidad

La rentabilidad de las instituciones microfinancieras está en base a cuánto estas instituciones cobran a sus clientes, por esto en este indicador se incluye el índice de rendimiento de cartera. Se utilizan tres indicadores para medir la rentabilidad: el retorno sobre patrimonio, el retorno sobre activos y el rendimiento de cartera.

➤ **Retorno sobre el patrimonio (ROE)**

$$\text{ROE} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$$

El índice indica la rentabilidad del patrimonio que la institución posee. Es importante retorno sobre patrimonio indica la rentabilidad de la institución. Las instituciones financieras con fines de lucro usan este índice para ponderar la tasa de retorno sobre las inversiones que realizan, en cambio para las instituciones sin fines de lucro este índice es usado como una evaluación de viabilidad comercial.

➤ **Retorno sobre el activo (ROA)**

$$\text{ROA} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos promedio}}$$

El índice es un medidor global de rentabilidad que muestra el margen de utilidad y también la eficiencia de la institución; mide la eficiencia con la que la institución usa sus activos.

Calidad de activos

La calidad de activos indica la capacidad de los acreedores para dar servicio y rembolsar los préstamos. Cuando las instituciones tienen varias pérdidas, los bancos tienen incumplimiento en sus servicios.

➤ **Índices de morosidad**

Los índices miden la participación de la cartera improductiva frente al total de la cartera.

Morosidad bruta total: es la representación de los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

$$\text{Morosidad de la cartera} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

➤ **Activos Productivos/Total de Activos**

El indicador evalúa la productividad de los activos, cuando el valor de este indicador es alto, mejor es la calidad de activos que presente la institución financiera.

El marco teórico planteado establece los conceptos empleados para el desarrollo de la presente investigación, guiando el estudio de las microfinanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., su regulación externa e interna, y a sus clientes a través de los servicios microfinancieros brindados a estos. Además los conceptos propuestos en el marco teórico constituyen la base para la comprensión del surgimiento, evolución y funcionamiento de las microfinanzas en la Cooperativa y el análisis financiero de la misma, así como la importancia de la regulación para el buen funcionamiento de la entidad, y por último fueron empleados para la evaluación y análisis de los impactos que generan los productos microfinancieros en los socios de la Cooperativa, buscando evidenciar la importancia de la COAC Riobamba Ltda. para el desarrollo económico y social en el Cantón Riobamba.

El marco teórico ha contribuido para comprender la importancia de las microfinanzas especialmente para la población de bajos recursos económicos como nueva alternativa para su desarrollo económico y social, a través del consumo de bienes o servicios que mejoren sus condiciones de vida y principalmente a través de la creación de microempresas. Las instituciones financieras que brindan servicios microfinancieros deben ser regulados para el buen funcionamiento y beneficio de ambas partes.

Sistema cooperativo de ahorro y crédito

1.1. Inicios del cooperativismo

Los seres humanos a lo largo de la historia, siempre han necesitado del apoyo de sus semejantes para poder sobrevivir, por esta razón la cooperación ha sido un factor que siempre ha estado presente en los procesos de cultura y también en las funciones sociales. La cooperación en todo momento ha permitido que la población logre asociarse unos con otros y de esta manera han podido satisfacer sus necesidades, resolver sus problemas y también se han ayudado mutuamente para que conjuntamente puedan alcanzar sus metas y salir adelante.

Varios hombres preocupados por la interpretación de la vida que se originaban por el contacto con las comunidades y movimientos, vieron la necesidad de crear un pensamiento en el cuál se incorporare la idea de asociación, en esta idea debía basarse el principio de la armonía para la vida y también se buscaba que en la sociedad haya una cooperación entre toda la comunidad.

A lo largo de la historia, se ha mantenido el nombre de Friedrich Wilhelm Raiffeisen, quien impulsó al sistema cooperativo de ahorro y crédito, 1866, Raiffeisen planteó la idea que la población no debe ser dependiente ni de donaciones ni de subsidios, sino más bien que la población necesitada debe valerse de su propio esfuerzo y trabajo para poder crear mejores condiciones de vida. También Raiffeisen bosquejó la importancia del crédito, pues era una herramienta esencial para que los individuos, familias, empresas y gobierno puedan progresar, para que esto se llevara a cabo los principios de autoayuda, autoresponsabilidad y autoadministración debían estar presentes. El modelo Raiffeisen de cooperación se caracteriza: por una visión empresarial dinámica de apertura al mercado y competencia en el sector financiero bancario. (Westley, 2000).

Una cooperativa de ahorro y crédito, es una entidad autónoma de personas que voluntariamente se asocian para compensar las necesidades y anhelos tanto económicos, sociales y culturales, mediante la creación de una asociación de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro. Las cooperativas son intermediarias financieras, en particular de los dineros que se generan de zonas urbanas y semiurbanas hacia las zonas rurales, con esto se aseguran que haya permanentemente recursos de préstamo en las comunidades donde se mueven los ahorros. Además, las cooperativas de ahorro y crédito son la base de las instituciones financieras que ofrecen servicios de ahorro y crédito a sus clientes (Barzallo, 2001).

Las instituciones cooperativas son de propiedad de todos sus miembros, ellos a la vez son los administradores de estas instituciones, y también a la vez son sus beneficiarios y clientes. Los socios que son pertenecientes a las cooperativas constantemente ahorran y después acceden a préstamos. Las cooperativas de ahorro y crédito salen adelante con capital autogenerado, los préstamos que otorgan estas instituciones, en su mayoría, son financiados gracias a los ahorros de sus socios. Estas instituciones funcionan con el objetivo de brindar servicios a todas aquellas personas que los necesiten. Cada una de las personas que pertenecen a estas entidades, son cooperativistas en potencia, es decir, que forman parte del interés y preocupación de las entidades, pues para tomar decisiones y llevar a cabo su funcionamiento, se toma siempre en cuenta a sus miembros que la conforman.

1.2. Principios del cooperativismo

El cooperativismo se guía hacia el camino de la ayuda mutua y la solidaridad mediante principios, los mismos que ayudan a que las relaciones sociales y económicas que se llevan a cabo entre los socios de una cooperativa se manejen con una adecuada regularización. Los principios del cooperativismo

fueron formulados por los trabajadores de la Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale¹² en 1844. Los principios que se establecieron fueron los siguientes (Araya, 2007):

Membrecía libre y voluntaria: la incorporación a una cooperativa de ahorro y crédito es voluntaria y abierta a todas aquellas personas que estén dispuestas a utilizar sus servicios y que tengan un vínculo común aceptado.

Control democrático: los miembros de las cooperativas de ahorro y crédito tienen igual derecho al voto (una persona un voto) y también pueden ser participes en las decisiones que se lleven a cabo en la cooperativa de ahorro y crédito, sin importar el total de sus aportaciones o volumen de sus transacciones. Las decisiones que se toman por parte de los miembros de la entidad deben ser democráticas y justas ya que los representantes deben velar por el máximo bienestar de toda la cooperativa y de sus miembros.

Cooperación entre cooperativas: todas las cooperativas de ahorro y crédito colaboran activamente con otras cooperativas de ahorro y crédito y de otra índole y sus asociaciones a nivel local, nacional e internacional, para servir de la mejor forma a los intereses de los cooperativistas y sus comunidades. El trabajo eficaz que desarrolla cada cooperativa es primordial puesto que ayuda a que haya un fortalecimiento en el movimiento cooperativo.

Educación cooperativista constante (La regla de oro): si una cooperativa de ahorro y crédito aspira a cumplir bien y con prontitud sus objetivos, deberá dedicar especial interés a estimular la educación cooperativista.

Autonomía e independencia: Las cooperativas son instituciones que tienen autonomía y que son de ayuda mutua, tienen un control constante por parte de todos sus miembros para que todas las decisiones tomadas sean llevadas de manera eficiente para lograr un desarrollo del sistema.

Participación económica de los socios: Los integrantes de la cooperativa controlan de manera democrática y también contribuyen de forma equitativa el patrimonio que posee la institución, un porcentaje del patrimonio es posesión común de la cooperativa.

Compromiso con la sociedad: El accionar de una cooperativa realiza se enmarca en el desarrollo sostenible de la sociedad, y se realiza este trabajo mediante las políticas adoptadas que fueron aprobadas por sus miembros.

Valores

Para el funcionamiento de una cooperativa de ahorro y crédito, también los valores cooperativistas¹³ están presentes (Araya, 2007).

Autoayuda: proceso de mejoramiento personal, en el cual las personas reconocen sus potencialidades, para poder usarlas y satisfacer sus necesidades, para que de esta manera logren una forma de vida satisfactoria.

Ayuda mutua: siempre los integrantes de las cooperativas estén dispuestos a solucionar los problemas que se presentan.

¹² En 1843 los trabajadores de Rochdale – Inglaterra crearon una entidad que estaba destinada para el consumo, una vez que ya contaban con todos los requisitos necesarios para una sociedad, en Octubre de 1844 inscribieron la Sociedad Equitativa de los Pioneros de Rochdale.

¹³ Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Los miembros de las entidades creen que su funcionamiento también debe abarcar la responsabilidad social y una profunda preocupación hacia todos los demás.

Esfuerzo propio: es la motivación, la fuerza de voluntad de los miembros para poder alcanzar las metas que se plantearon.

Responsabilidad: es el cumplimiento de actividades para poder lograr las metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados.

Democracia: la toma de decisiones se las hace de manera colectiva por parte de todos sus asociados (mediante la participación y el protagonismo) a lo que se refiere a la gestión de la cooperativa.

Igualdad: todos los asociados tienen iguales deberes y derechos.

Equidad: justa distribución de los excedentes entre los miembros de la cooperativa.

Solidaridad: apoyar, cooperar en la solución de problemas de los asociados, la familia y la comunidad.

1.3. Características del sistema cooperativo

Las características del sistema cooperativo de ahorro y crédito, lo describen como entidades que trabajan siempre en conjunto con sus asociados, para lograr un beneficio mutuo. Las principales características que las cooperativas de ahorro y crédito poseen son:

- Los *titulares* son sus asociados.
- El *objetivo* es brindar servicios y/o productos a sus asociados sin discriminación alguna.
- El *control y dirección* está en función de los asociados (un hombre un voto).
- El *poder de elección* todos los asociados poseen los mismos derechos a opinar y votar.
- El *capital* es variable, de acuerdo al ingreso y egreso de los asociados, si un asociado se retira se le reintegra el valor de las cuotas sociales integradas.
- La *condición de ingreso* es libre sujeta a aprobación del resto de los asociados.
- Las *ganancias o excedentes* se capitaliza o se distribuyen entre los asociados en proporción a las operaciones realizadas o servicios prestados por los asociados; se basa en el principio de equidad.

1.4. Sistema cooperativo en el Ecuador

En nuestro país, con la declaración de una economía social y solidaria, el sistema cooperativo de ahorro y crédito se ha vuelto un sector más fuerte y solido dentro del sistema financiero.

Constitución 2008

En el Ecuador, en el 2008 se aprobó la nueva Constitución Política¹⁴, el objetivo primordial de esta nueva Constitución era velar por los intereses de toda la población en su conjunto, logrando así una sociedad más justa y solidaria en la que todos los ecuatorianos sean incluidos en los procesos de cambio que en el Ecuador se llevan a cabo. Esta Constitución también establece un modelo de desarrollo hacia el buen vivir con un sistema social y solidario, y que cuenta con un sistema financiero popular.

El artículo 283 de la Constitución establece que:

¹⁴ El lunes, 20 de octubre de 2008, entra en vigencia la Constitución Política del Ecuador bajo la administración del Presidente de la República, Ec. Rafael Correa Delgado, con Registro Oficial N° 449.

[...] El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objeto garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Con este artículo se busca el bien común para toda la sociedad en la que el trabajo prevalezca y no el capital y que para adoptar políticas en el país se deben primar el interés colectivo del interés individual; además en la población debe existir una responsabilidad social en la que la solidaridad sea el motor para el accionar del estado y la sociedad. Además la nueva Constitución establece que debe existir una distribución equitativa entre toda la población. La economía solidaria está compuesta principalmente por cooperativas, mutualistas y asociaciones que tienen entre sí las siguientes características: servicio a sus miembros que las conforman, libertad de gestión, métodos de decisión democrática y predominio de las personas y del trabajo sobre el capital en el reparto de los beneficios.

Ley de economía popular y solidaria en Ecuador

El 27 de Febrero de 2012, entra en vigencia en el Ecuador la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario¹⁵. La ley está formada de 8 títulos, en los que se abarcan los temas: ámbito; objeto y principios de la ley; economía popular y solidaria; sector financiero popular y solidario; organismos de integración y entidades de apoyo; fomento, promoción e incentivos; relaciones con el Estado; y por último abarca el tema de las obligaciones, infracciones y sanciones. En total la normativa cuenta con 75 artículos los cuales protegen a los sectores comunitarios, asociativos, cooperativistas y a todos aquellos sectores de la economía popular.

Esta ley, entiende a la economía popular y solidaria como:

[...] Forma de organización económica donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, de lucro y acumulación de capital” (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2012).

A pesar de que la economía popular y solidaria tiene una gran importancia social y también económica, en el país ésta ha sido discriminada y excluida, por eso la ley busca la consolidación de las organizaciones populares y solidarias para buscar el Buen Vivir entre toda la población del Ecuador. La necesidad de contar con esta ley en nuestro país es vital, pues en nuestro país siempre han estado presentes los emprendimientos con carácter popular, siempre velando por los intereses de toda la población ecuatoriana. La razón fundamental por la que se expide la ley, es porque en la Constitución 2008, se estableció que el Ecuador se encuentra bajo un régimen de desarrollo que busca el Sumak Kawsay en la población, y por este motivo los sistemas económicos que existen en el país, deben estar guiados bajo este objetivo y para esto el Estado promoverá las formas de producción que aseguren que en la población exista una armonía entre todas y todos y, además no permitirá formas de producción que atenten contra los derechos de la naturaleza.

Esta ley, tiene como objetivo apoyar a los grandes y pequeños empresarios que tiene el Ecuador, pone principal énfasis a las personas y organizaciones, que buscan mediante sus actividades económicas, generar recursos que le permitan sobrevivir, acumular y capitalizar. Además el estatuto, busca regularizar aquellos actores de la economía informal, los mismos que representan casi la mitad de la

¹⁵ La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, fue publicada y entro en vigencia mediante el Registro Oficial N°648, bajo la administración del Ec. Rafael Correa.

fuerza laboral ocupada. Para poder llevar a cabo las regularizaciones previstas en la ley, se crea la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria¹⁶.

Esta Superintendencia tiene como función la creación de políticas para las cooperativas, instituciones asociativas, solidarias, cajas, bancos comunales y de ahorro, así como a las unidades económicas populares. Además esta institución, será la encargada de diseñar un nuevo esquema de regulación para las cooperativas de ahorro y crédito, estas instituciones financieras empiezan a alcanzar mayor rol protagónico en la economía popular del Ecuador, pues su tratamiento es más especializado y en función a la misión que tienen las cooperativas: impulsar la economía social y solidaria del país.

Esta superintendencia busca promocionar y fomentar al sector cooperativo, también tiene como misión fortalecer las prácticas de la economía popular y solidaria; y también con un eficiente proceso de supervisión brindar estabilidad y solidez a las instituciones que forman parte del sector popular y solidario. Por otro lado, también se crea el Fondo de Liquidez, la Corporación de Finanzas Populares y Solidaria y el Seguro de Depósitos. Aquellas cooperativas que estaban bajo el mando de la Superintendencia de bancos, pasan a formar parte a partir del 2013 de la Superintendencia de economía popular y solidaria.

Dentro de este sistema de economía social y solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito son las instituciones más representativas, pues en el Ecuador ha existido una enfatizada tradición en el ámbito cooperativo pues hoy en día nuestro país en América Latina es el segundo país con mayor número de cooperativas, después de Brasil. (Bicciato, 2002).

Actualidad del sistema cooperativo

El sistema cooperativo juega un papel muy importante en la economía ecuatoriana, pues la captación de dinero que las cooperativas tienen es de 3.600 millones de dólares aproximadamente. (Jácome, 2013).

En Ecuador existen actualmente 3.827 organizaciones, véase tabla 2, que son parte del sistema cooperativo, los grupos que pertenecen a este sistema son los siguientes: transporte, ahorro y crédito, vivienda, producción, consumo y comercio.

Tabla2
Número de cooperativas a nivel nacional

Grupo	Número de cooperativas
Transporte	1.882
Ahorro y crédito	981 ¹⁷
Vivienda	442
Producción	428
Comercio	65
Consumo	29
TOTAL	3.827

Fuente: SEPS. 2012.

Elaboración: Adriana Morales

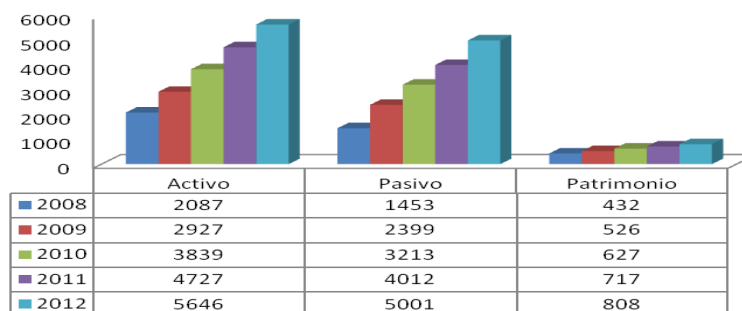
¹⁶ La creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, fue aceptada en el pleno de la Asamblea Constituyente el 13 de Abril de 2011, con 88 votos favorables para su creación.

¹⁷ Actualmente son únicamente 947 Cooperativas de Ahorro y Crédito, debido a que la SEPS, pidió a cada institución que modifique sus estatutos para verificar su existencia y su accionar correcto, se redujo a este número porque fueron las que únicamente pasaron el proceso de presentación de estatutos.

A pesar de que las cooperativas de transporte tienen mayor número de entidades, son las cooperativas de ahorro y crédito las que tienen un mayor tamaño en términos de sus activos, pasivos y patrimonio. Los activos de estas instituciones ascienden a cerca de 5.646 millones de USD, esta cifra corresponde al 95% del total de activos de todo el sistema cooperativo, véase gráfico 1, esto demuestra claramente que las COAC's son las representantes del sistema cooperativo.

Gráfico 1

Evolución de los activos, pasivos y patrimonio de las COAC's (millones de USD)



Fuente: SEPS

Elaboración: Adriana Morales

A diciembre de 2012, las Cooperativas de Ahorro y Crédito el número total de socios pertenecientes a estas entidades ascendían a 4,6 millones de personas.

En este capítulo se ha establecido los conceptos sobre las cooperativas de ahorro y crédito, sus inicios y cuáles son los principios que determinan el accionar de estas entidades. Con respecto al tema ecuatoriano, se realizó un análisis de la actualidad del sistema cooperativo, concluyendo que hoy en día las cooperativas son un referente en el sistema financiero, los conceptos aportados en este capítulo, el análisis acerca de la Cooperativa Riobamba podrá ser llevado a cabo con mayor conocimiento.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

2.1. Antecedentes históricos de la COAC Riobamba Ltda.

Origen

A partir de 1970, Riobamba empieza a dar signos de recuperación después de la crisis de la Sociedad Bancaria que trajo graves problemas en las áreas del convivir provincial y por lo tanto empezó a darse la migración de la población hacia Quito y Guayaquil. En este mismo año el Centro de Formación Artesanal OSCUS, localizado en Riobamba, trató de llenar el vacío de capacitación a nivel artesanal para los jóvenes, pero a pesar de que querían ofrecer su ayuda no contaban con la materia prima y las herramientas de trabajo necesarias.

Los directivos de OSCUS, después de varios análisis decidieron conformar una Cooperativa de ahorro y crédito para de esta manera apoyar a los grupos artesanales de la provincia. La decisión fue llevada a cabo debido a que el sector financiero tradicional no brindaba el apoyo necesario para las iniciativas artesanales porque no contaban con suficiente respaldo económico y patrimonial de este segmento poblacional. Para poder iniciar con la creación de la Cooperativa, se incentivó a los alumnos del centro artesanal a tener una visión comunitaria y solidaria.

Al momento de definir el nombre de la institución, varios nombres empezaron a proponerse, una alternativa era el de denominarle a la Cooperativa como "OSCUS", pero en la ciudad de Ambato había ya una Cooperativa con este nombre, además debía llevar un nombre que sea propio para toda la ciudad y la provincia también. Posteriormente se planteó el nombre de "Chimborazo", pero una mutualista llevaba ya ese nombre. Los directivos buscaban que la Cooperativa tenga un sentido de pertenencia para la población, y por esta razón bautizaron a la Cooperativa con el nombre de la ciudad, para que de esta manera sus socios sientan confianza en su propia institución.

Poco a poco la Cooperativa Riobamba abrió su radio de acción y los docentes y estudiantes de OSCUS podían invitar a que formen parte de la institución artesanos y habitantes de la ciudad. Consecutivamente se llevaron a cabo los trámites necesarios ante el Ministerio de Bienestar Social y finalmente el 12 de octubre de 1978 la Cooperativa Riobamba obtuvo su personería jurídica. Las actividades de la Cooperativa se iniciaron con operaciones de ahorro y crédito para la población chimboracense, se procuraba en toda actividad ganar la confianza de la colectividad, pues a la gente le costaba mucho volver a confiar en instituciones financieras por la crisis que en el pasado las entidades financieras sufrieron.

En el año 1985, la Cooperativa presentaba problemas contables, de dirección, y una administración concentrada. Ante esto, el Ministerio de Bienestar Social estableció la intervención para abril de 1985 con la disposición de liquidarla si no se hallaba viabilidad a la existencia de la entidad. Durante el período de intervención, la Cooperativa mejoró especialmente en la organización interna, en la contabilidad, en la administración y sobre todo logró que los socios detengan el retiro de sus dineros y empiecen a ahorrar. El grupo interventor, demostró un buen desempeño durante este proceso, por este motivo, la Asamblea de socios solicitó que el interventor del Ministerio de Bienestar Social aceptara desempeñarse como Gerente, para que haya continuidad en la reactivación de la entidad.

Es así que luego de un proceso de intervención por parte del Ministerio de Bienestar Social, la Cooperativa Riobamba Ltda. inicia su fase de consolidación y expansión, cuando el propio interventor de la Cooperativa asume el mando en la organización y reenfoca su acción hacia el beneficio de sus asociados, quienes demostraron con depósitos y operaciones crediticias su confianza en el renacer de la Cooperativa, credibilidad que se ha mantenido hasta la presente fecha, convirtiendo a la institución en la primera y más sólida cooperativa de ahorro y crédito de la Provincia del Chimborazo.

La Cooperativa nace con el objetivo claro de democratizar y profundizar los servicios financieros para amplios sectores de la población sin acceso a ellos, fundamentada en los principios de colaboración y solidaridad, con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y de la comunidad.

Aspectos generales

Misión:

[...] Es una institución financiera comprometida con el crecimiento socio-económico de sus cooperados y la comunidad, mediante servicios financieros eficientes y oportunos, en un ambiente donde se fomenta el desarrollo social y económico de sus cooperados y la comunidad, con honestidad y transparencia. (COAC Riobamba Ltda., 2012).

Visión:

[...] Consolidarse en una Cooperativa con una estructura económica tecnológica y administrativa adecuada a las normas de prudencia y solvencia financiera, orientada a la prestación de servicios especializados en microfinanzas, con cobertura nacional, que cuente con directivos y personal comprometidos y consolidarse como una alternativa de la Economía Popular y Solidaria en beneficio de sus socios y la comunidad. (COAC Riobamba Ltda., 2012).

Objetivo social:

[...] El objetivo social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. es promover e impulsar la economía social y solidaria, fomentar el desarrollo social y económico de sus asociados y de la comunidad, democratizando y profundizando los servicios financieros para amplios sectores de la población ecuatoriana que no tienen acceso a éstos, contribuyendo de esta manera a forjar un mejor futuro para sus socios, su familia y la comunidad. (COAC Riobamba Ltda., 2012).

Forma de sociedad:

[...] La Cooperativa Riobamba Ltda. es una organización sin propósito de lucro, con personería jurídica de derecho privado, que procura mediante el esfuerzo propio y la ayuda mutua de sus miembros, el servicio inmediato de éstos. La institución efectúa labores de intermediación financiera mediante la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo fijo; al mismo tiempo, otorga servicios de crédito en su mercado de influencia, para satisfacer las demandas de créditos vinculadas a actividades de consumo, comercio y microempresa, fundamentalmente. (COAC Riobamba Ltda., 2012).

Capital social:

La Cooperativa está formada por capital social que pertenece a todos sus asociados, la institución no tiene ni dueños ni accionistas absolutos, los socios que forman parte de la Cooperativa son los dueños de esta institución. Su capital social inició con 630 sucres; después de 34 años cuenta con un capital social, a diciembre 2012, fue de 15, 4 millones de dólares (COAC Riobamba Ltda., 2012).

El control de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

En 1986 la Junta Monetaria decide que las cooperativas de ahorro y crédito debían pasar al control de la SBS. La Cooperativa Riobamba ante este decreto no tenía carta de existencia puesto que el Ministerio de Bienestar Social le negaba a darle dicha carta, y por este motivo no podía funcionar con normalidad, después se acudió a la SBS para poder continuar con su funcionamiento, pero este organismo también se negó a reconocer a la Cooperativa debido a que ellos no intervinieron en el proceso de intervención.

Con todos estos antecedentes la Riobamba Ltda., inició varias gestiones en conjunto con sus directivos y socios para que el organismo de control abalice su normal funcionamiento, gracias a todas las acciones que se llevaron a cabo, la Cooperativa ingresa al control de la SBS.

La Dirección Nacional de Cooperativas en 1992 por encargo de la SBS, estuvo a cargo de la recalificación de las cooperativas de ahorro y crédito, esta medida fue llevada a cabo porque en el país habían más de 120 entidades bajo su control, pero en su mayoría eran entidades medianas y pequeñas, y un porcentaje bajo de cooperativas eran grandes. Mediante un análisis resolvieron que no era necesario que todas las instituciones debían estar bajo su control y que únicamente las cooperativas que tengan una representatividad adecuada en volúmenes de capital, solvencia y capacidad de administración eran las que debían estar bajo el control de la SBS.

Una vez llevado a cabo el análisis, la SBS anuncio que únicamente 22 Cooperativas quedarían bajo su control, en esta lista no constaba la Cooperativa Riobamba Ltda., pues el organismo de control concluyó de la institución no tenía el capital mínimo requerido. Los directivos y trabajadores de la Cooperativa acudieron a la SBS para pedir una prórroga de seis meses para que la institución pueda cumplir con el capital mínimo, la SBS aceptó conceder el plazo debido a que si cumplían con los otros requisitos.

Todos los esfuerzos llevados a cabo por el personal de la Cooperativa dieron sus frutos y en febrero de 1993 la Cooperativa Riobamba Ltda. logró obtener el capital requerido, e inmediatamente la SBS inicio el respectivo análisis y tomó la decisión de colocar a esta Cooperativa en la lista de las 23 cooperativas de ahorro y crédito controladas por la SBS.

La Cooperativa Riobamba, hasta diciembre de 2012, estaba bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, y se rige por las normas de la Ley General de Instituciones Financieras y el Reglamento de Operación emitido por las Instancias de Control y Supervisión mediante Decreto Ejecutivo No. 354. Desde el ingreso de la Cooperativa Riobamba Ltda. al control de la SBS, la entidad entra en una fase de expansión y desarrollo al incrementar los puntos de servicio, consolidar su estructura económica y financiera ubicándose en el quinto lugar en el ranking de las Cooperativas controladas por la Superintendencia de Bancos.

Surgimiento de la COAC Riobamba Ltda. una vez decretada la dolarización

En 1999 el país se enfrentó a un feriado bancario, debido a la crisis económica que el Ecuador experimentó lo cual afectó seriamente a todo el sistema financiero del país. Para el sistema cooperativo la crisis era algo nuevo, pues no conocían el verdadero el significado, causas ni consecuencias de una declaración de esta naturaleza, por tal razón varias instituciones cooperativas abrieron normalmente sus oficinas y atendieron a sus socios. Una de estas instituciones fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., mientras el país vivía la convulsión del congelamiento de los depósitos.

Muchos de sus socios estaban asustados y decidían retirar sus ahorros, pero se les explicaba que no era un problema de la Cooperativa, sino una situación de emergencia nacional decretada por el Gobierno Nacional, mucha gente confiaba en la institución y mantenía sus ahorros. Al concluir el feriado, la Cooperativa Riobamba Ltda. pudo salir adelante al seguir operando con normalidad, no congeló los ahorros de los socios debido a que los montos eran pequeños, brindó créditos normalmente, los créditos no estaban concentrados en los directivos o en los trabajadores y la cartera estaba diversificada en créditos de mil o dos mil dólares en los socios.

Todo aquello evidenció las fortalezas de la cooperativa, la capacidad de administración, y que en la práctica constituía una alternativa financiera para los socios. De ahí en adelante, el ente de control empezó a valorar de mejor forma a las cooperativas, y la opinión pública vio que esas entidades podían ser sus aliadas.

Una vez concluido el feriado bancario, la banca quedó muy afectada, principalmente por las medidas de adecuación a la nueva moneda y por la incapacidad de recuperación de cartera. La población no contaba con capacidad de ahorro, lo cual ocasionó una crisis de liquidez, y el tamaño económico del sistema financiero se redujo notablemente. Para esta fecha, se consideró determinante el control estricto del sistema financiero. A finales del año 2001 se reorganizó y se fortaleció técnicamente la SBS. El sector cooperativo controlado por la SBS se mantuvo estable; no obstante, los volúmenes de operación y los niveles de rentabilidad condicionaron su crecimiento.

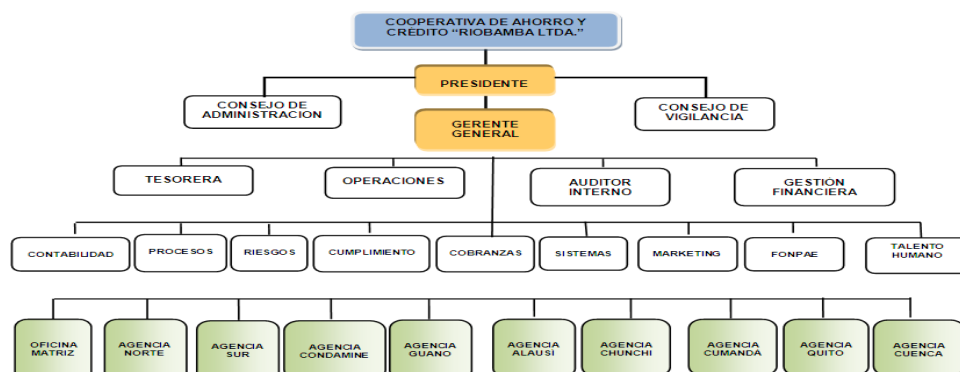
La Cooperativa Riobamba Ltda. una vez superados los problemas surgidos por la crisis económica y el proceso de dolarización, logró alcanzar consolidación en su imagen e inmediatamente inicia un proceso de expansión geográfica dentro de la ciudad de Riobamba con cinco oficinas, en la Provincia de Chimborazo fuera de Riobamba con 4 agencias, y una agencia en la ciudad de Quito y dos en Cuenca, fundamentando su crecimiento en la modernización tecnológica, capacitación especializada de su personal administrativo y directivos y sobre todo en la confianza y respaldo de sus asociados.

Su experiencia de 34 años al servicio del sector micro-empresarial de la provincia le ha permitido entender sus necesidades y ofrecer alternativas adecuadas a su realidad económica. Sin lugar a dudas, la Riobamba Ltda. ha respaldado el desarrollo económico y social de Chimborazo, lo que ha causado que la Cooperativa maneje un gran porcentaje de ahorro a nivel provincial. En la actualidad, más de 70.000 familias acceden a los servicios financieros brindados por la Cooperativa, gracias a la transparencia y confianza demostrada durante su dilatada vida institucional.

2.2. Organización institucional

Estructura organizacional

Cuadro 1
Estructura organizacional de la Cooperativa Riobamba Ltda.



Fuente: Boletín de Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. 2012.
Elaborado por: Adriana Morales

La estructura organizacional, véase cuadro 1, sirve para que la Cooperativa establezca sus puntos de desarrollo, mediante la cual se acuerda que las labores desempeñadas por los trabajadores son divididas, coordinadas y controladas, pero resalta que todos los integrantes de la Cooperativa trabajan de manera conjunta para lograr los objetivos planteados de manera óptima.

Las cuatro “P” de la COAC Riobamba Ltda.

En el país, el negocio microfinanciero ha ido creciendo cada vez más y por eso la Cooperativa constantemente debe preocuparse por lograr la satisfacción plena de sus socios, debido a que son ellos el motor principal que permite que la institución pueda salir adelante y que funcione de manera eficiente.

Para poder lograr que los socios confíen en la Cooperativa y continúen formando parte de ella, es necesario que se realice una mezcla de mercadotecnia, esto se hace para poder implantar las estrategias de mercadeo y cumplir con las metas trazadas.

Los instrumentos necesarios se conocen como las 4 P del mercado: producto, plaza, precio y promoción. Estas herramientas ayudan a diseñar el producto, establecer precios, elegir los canales de distribución y las técnicas de comunicación apropiadas para poder tener productos que sean acorde a las necesidades de los socios.

PRODUCTO

Los productos y servicios microfinancieros ofertados por la Cooperativa son en base a las necesidades de sus socios.

Productos del Pasivo

Ahorros:

- *Cuenta de Ahorros:* el socio cuenta con los siguientes beneficios: disponibilidad inmediata de dinero cuando posea un buen nivel de liquidez, no existe costo de apertura y mantenimiento, capitalización mensual de intereses.
- *Certificado de Depósito a Plazo Fijo:* la filosofía de la Cooperativa es retribuir la confianza de sus asociados, a través de una tasa de interés competitiva y garantizar la completa seguridad de los depósitos captados. Por esto ofrece Certificados de Depósito a Plazo Fijo en plazos mayores a 31 días.
- *Manejo de Fondos - Ahorro de Cesantía:* la Cooperativa ofrece a sus asociados un producto especial de Ahorro Cesantía, programando los aportes en forma mensual, valores que reciben una tasa preferencial de interés y garantizando su completa seguridad.

Productos del Activo

Créditos:

Los créditos otorgados por la institución se prestan a tasas de interés competitivas y a plazos acordes a la necesidad de sus socios.

- *Créditos Institucionales:* son créditos que se celebran mediante un contrato entre entidades legalmente establecidas y la Cooperativa Riobamba, el pago de estos créditos se hace mediante descuento de Rol de Pagos.
- *Créditos Administrativos:* los trabajadores de la Cooperativa firman un contrato crediticio conjuntamente con el representante legal de la institución, el respaldo del crédito es el Rol de Pagos, mediante el cual se descuenta mensualmente las cuotas correspondientes. El valor máximo de estos créditos es de \$80.000.
- *Créditos de Consumo:* se otorga a los socios que sean capaces de mediante su trabajo puedan satisfacer de manera inmediata sus necesidades mediante el recibimiento de su sueldo. El monto máximo del crédito para consumo es de US \$80.000, los plazos a los que se concede, son en base a la capacidad de pago del socio el plazo máximo a los que se otorga es 120 meses. Los créditos de consumo tienen por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, la adquisición, construcción, mejora de vivienda, y de aquellos que presentan garantía hipotecaria, cuyo bien inmueble no es propietario; dependiendo el tipo de crédito.

- *Créditos para Vivienda:* este crédito está destinado para los socios de la Cooperativa que quieran adquirir una vivienda o también deseen mejorarla. La tasa de interés que se aplica a este crédito es privilegiada y también se brinda la facilidad de que los socios paguen hasta en 10 años de acuerdo a la capacidad económica que posean los socios. El monto máximo que se concede es de \$80.000 con una garantía hipotecaria que puede ser un terreno o vivienda en perímetros urbanos, hasta el 70% del valor del avalúo. Una vez que se otorga el crédito, el socio puede hacer abonos al capital o también puede pagar anticipadamente la deuda.
- *Crédito Comercial:* se destina a las personas que necesiten financiar actividades productivas propias de su economía, tales como: proyectos de inversión, activos fijos, para que puedan mejorar e impulsar sus propios negocios. El monto del crédito comercial es de hasta US \$80.000, el plazo máximo que se da para poder devolver la deuda es de 120 meses. Estos créditos son aplicables tanto para capital de trabajo como compra de activos fijos.
- *Microcréditos:* son créditos que se caracterizan por ser ágiles en su acceso ya que pueden darse en montos máximos de \$ 20.000, con un plazo hasta 48 meses, son destinados a las microempresas. Cuando se piden montos mayores, se necesita el respaldo de una hipoteca y se puede conceder hasta \$ 70,000; con el plazo máximo de 60 meses. Los microcréditos que la Cooperativa ofrece fomentan actividades comerciales, productivas o de servicios, los socios ocupan el dinero obtenido para financiar el capital de trabajo y el activo fijo de las microempresas. Este producto apoya en el progreso de los negocios de los asociados incrementando su bienestar económico y social.

PAGOS Y TRANSFERENCIAS

- *Pago de Nóminas de Personal:* en la Cooperativa se realiza el pago de nóminas de personal, mediante un servicio personalizado, y también se brindan sociales de la Cooperativa.
- *Tarjeta de Cajero Automático:* mediante una Red de Cajeros Automáticos a nivel nacional, los socios pueden efectuar sus transacciones de manera más fácil las 24 horas del día, los 365 días del año.
- *Beneficios Sociales creados para su necesidad:* la Cooperativa brinda a sus socios atención médica gratuita, seguro de desgravamen y asesoría en Proyectos de Inversión.
- *Garantía Cooperativa:* dirigido a socios o instituciones que celebran contratos con el sector público o privado que involucre la construcción o provisión de bienes o servicios, y, que se interesan en obtener una Garantía para respaldar su cumplimiento.

PRECIO

La Cooperativa, para fijar sus tasas de interés, toma como referencia la tasa efectiva máxima del Banco Central del Ecuador. La tasa de interés podrá ser diferente de acuerdo a las características de los distintos productos, considerando como parámetros: el producto, el monto, plazo, destino, el tipo de garantía, o la fuente de los recursos.

Comparación de las tasas de interés de la COAC Riobamba Ltda. con las COAC's controladas por la SBS

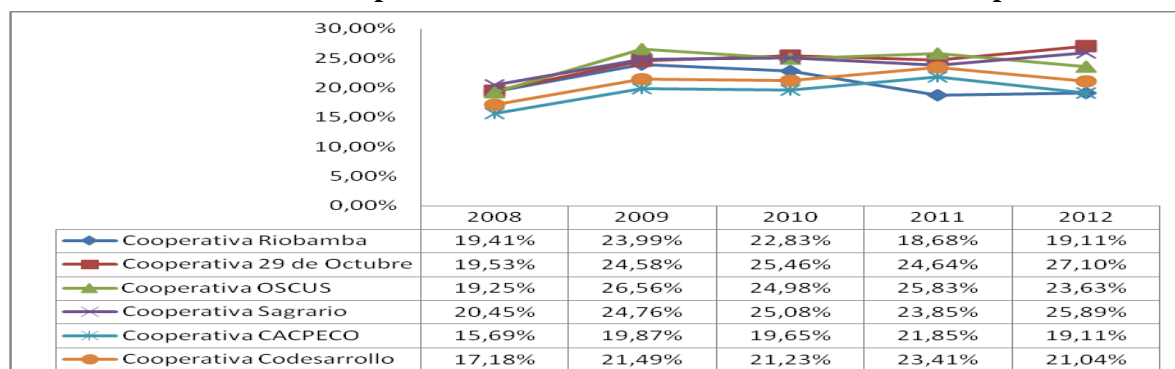
La comparación de las tasas de interés se realiza con los primordiales productos financieros que ofrecen las cooperativas, los cuales son: microcrédito, crédito para consumo, crédito comercial y crédito para Vivienda. Esta comparación se ejecuta con las siguientes cooperativas: 29 de Octubre, OSCUS, Sagrario, CACPECO y Codesarrollo las cuales se encuentran bajo el control de la SBS.

Se debe mencionar que la Cooperativa Mushuc Runa que también se encuentra en la provincia de Chimborazo y está bajo el control de la SBS, no será tomada en cuenta para el análisis debido a que en el sistema de reporte de tasas de interés del Banco Central del Ecuador recién ingresó a mediados del 2012, y aun no se tiene información de los años anteriores.

Esta comparación se realiza con las tasas de interés a largo plazo (361 días o mayor) para los diferentes productos financieros a ser analizados.

- **Microcrédito**

Gráfico 2
Tasas de interés efectiva para el microcrédito de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: BCE, Cooperativas: Boletín Tasas de Interés

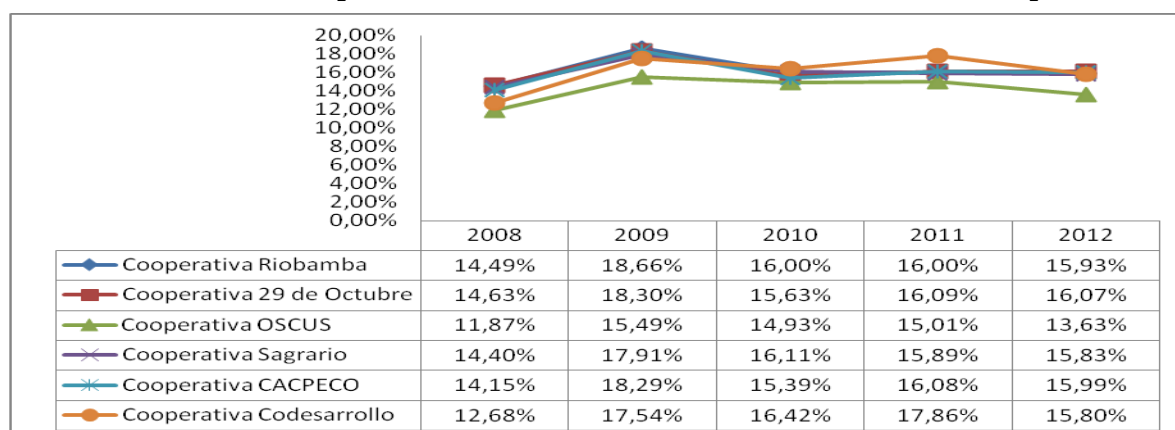
Elaborado por: Adriana Morales.

La tasa de interés para microcrédito de las cooperativas analizadas tienen la misma línea de tendencia, véase el gráfico 2, los niveles de crecimiento empezaron a darse a partir del año 2008, pero en el año 2010, las tasas tuvieron niveles de decrecimiento, para el año 2011 la tasa de interés de microcréditos crece nuevamente, en el año 2012 la tasa dio a la baja nuevamente. La tasa de interés de la Cooperativa Riobamba en el año 2008 fue de 19,41%, esta tasa es menor que la tasa de la Cooperativa 29 de Octubre y de la Cooperativa Sagrario.

En el año 2011, la tasa de microcrédito fue la más baja respecto al resto de cooperativas, con un porcentaje del 18,68%.

- **Crédito de consumo**

Gráfico 3
Tasas de interés efectiva para el crédito de consumo de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: BCE, Cooperativas: Boletín Tasas de Interés

Elaborado por: Adriana Morales.

La tasa de interés para consumo de las cooperativas en el periodo de análisis, se mantuvieron en un promedio no mayor al 18%, teniendo las tasas más altas en el año 2010, véase gráfico 3. En el 2009, las tasas de interés se incrementaron pero al año siguiente volvieron a bajar. Para los años 2011 y 2012, las tasas se mantuvieron estables. En el año 2009, la tasa de interés más alta la presentó la Cooperativa Riobamba, pero únicamente fue en este año, debido a que la Cooperativa 29 de Octubre en los años 2008, 2011 y 2012 tuvo las tasas de interés más alto en el ámbito cooperativo.

La Cooperativa Codesarrollo tuvo la tasa de interés más alta en el mercado en el año 2010. Durante todo este periodo, las tasas de interés de la Cooperativa Riobamba han sido intermedias.

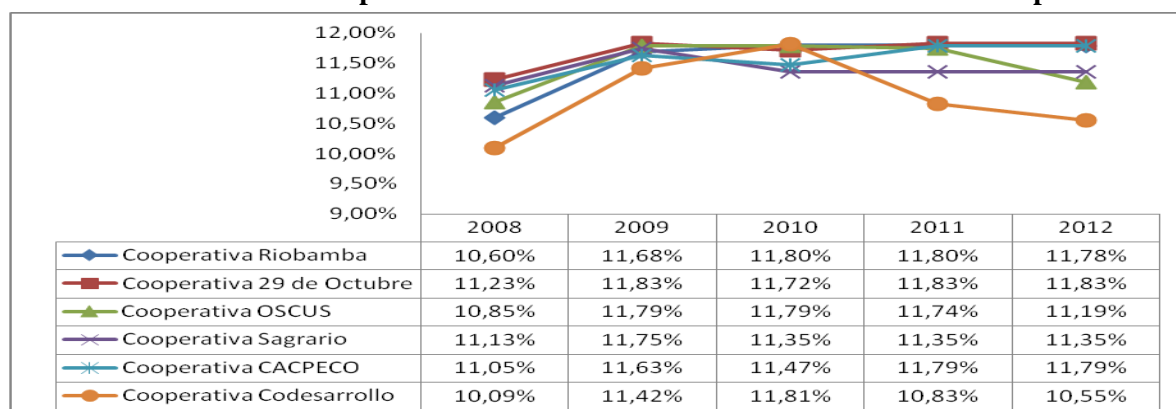
• Crédito comercial

La tasa de interés comercial de las cooperativas en análisis, se comportaron de manera ascendente y descendente, véase gráfico 4, siendo la Cooperativa Codesarrollo la que presentó la tasa de interés más baja durante todo el periodo de estudio.

En el año 2008 la tasa de interés de Riobamba fue de 10,60%, la cual es la segunda más baja, para el año 2009 la tasa de interés fue de 11,68% que se encontraba en un nivel intermedio a las demás cooperativas, para los años 2010, 2011 y 2012 conjuntamente con la Cooperativa 29 de Octubre, presentaron las tasas de interés más altas del subsistema cooperativo de Chimborazo.

Las tasas de interés de las cooperativas, se mantuvieron sin variaciones considerables durante todo el periodo en análisis.

Gráfico 4
Tasas de interés efectiva para el crédito comercial de las COAC's controladas por la SBS



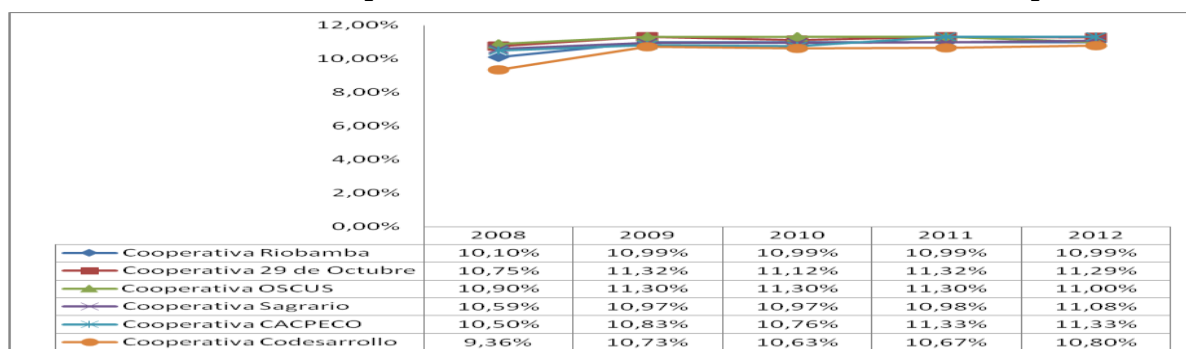
Fuente: BCE, Cooperativas: Boletín Tasas de Interés

Elaborado por: Adriana Morales.

• Crédito de vivienda

La tasa de interés para vivienda de las cooperativas en el análisis, ascendieron a partir del año 2009 en adelante, desde ese año hasta finalizar el periodo de análisis la tasa de interés para vivienda se han mantenido constantes y sin variación significativa, véase gráfico 5. En el año 2008 la Cooperativa Riobamba y la Cooperativa Codesarrollo presentan las tasas más bajas de 10,10% y 9,36% respectivamente. En el 2009, la Riobamba presentó una tasa de 10,99%, la cual fue superada por la Cooperativa 29 de Octubre y la Cooperativa Ocus, para los años restantes la tasa de interés para vivienda de la Cooperativa Riobamba se mantuvo constante, la mayoría de cooperativas también mantuvieron estables sus tasas.

Gráfico 5
Tasas de interés efectiva para crédito de vivienda de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: BCE, Cooperativas: Boletín Tasas de Interés

Elaborado por: Adriana Morales.

PLAZA

La Cooperativa Riobamba Ltda. inició sus actividades en la ciudad de Riobamba, y es ahí donde funciona su oficina matriz, pero ante el incremento de socios en diferentes sectores, la entidad ha incrementado su número de oficinas, hoy en día adicionalmente posee tres agencias más, en cuatro cantones de la provincia de Chimborazo la entidad cuenta con agencias, y fuera de la provincia tiene tres oficinas en las ciudades de Quito y Cuenca. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

- **Oficina Operativa Alausí – Chunchi - Cumandá:** La COAC Riobamba Ltda., a través de las oficinas Alausí, Chunchi y Cumandá, viene prestando sus servicios a varios cantones de la zona sur de la Provincia de Chimborazo. Uno de los servicios más promocionados en esta zona es el Microcrédito, orientado especialmente a las reactivaciones productivas de pequeños y medianos agricultores, ganaderos y comerciantes.
- **Oficina Operativa Norte –Riobamba:** Como consecuencia del incremento considerable y gran demanda de préstamos en la Oficina Matriz, se decidió descentralizar todas las operaciones; es así que se crea la Oficina Norte, en un sector comercial de la ciudad de Riobamba.
- **Oficina Operativa Guano:** la Cooperativa abre las puertas de la Oficina Guano. Los créditos son dirigidos especialmente a los sectores productivos: agricultura, ganadería, pequeña industria, artesanía, comercio, consumo y vivienda.
- **Oficina Operativa Sur –Riobamba:** La ubicación de la oficina es frente a la Empresa Municipal Mercado de Productores Agrícolas "San Pedro de Riobamba", uno de los productos crediticios más solicitados es el microcrédito destinado para actividades productivas.
- **Oficina Operativa la Condamine – Riobamba:** Con el fin de profundizar su presencia y servicio a la ciudad de Riobamba, la Cooperativa apertura esta oficina operativa en el Centro Comercial La Condamine para atender las demandas de productos microfinancieros suscitadas por los socios, que en su mayoría se dedican al comercio.
- **Oficina Operativa Mercado Dávalos – Riobamba:** La demanda de la actividad microfinanciera en la ciudad de Riobamba, cada vez ha ido en aumento, ante esta demanda la Cooperativa abre una sucursal en el Mercado Dávalos, destinando sus productos principalmente a actividades comerciales.
- **Oficinas Operativas Cuenca Centro y Arenal:** Las sucursales en Cuenca han recibido la aceptación de la comunidad y en especial de los microempresarios de los diferentes centros comerciales y mercados de la localidad; la Cooperativa Riobamba Ltda. ha logrado insertarse en el mercado cuencano, constituyéndose en una alternativa de servicio financiero que prioriza la atención a los sectores productivos y en especial a los microempresarios.

- **Oficina Operativa Quito:** La oficina está ubicada en un popular sector de la capital como es La Magdalena, en este sector los socios se dedican a las actividades comerciales, lo que ha permitido que la Cooperativa enfoque sus productos hacia esta actividad.

PROMOCIÓN

La Cooperativa Riobamba Ltda. realiza constantemente actividades para promocionar sus servicios microfinancieros hacia la población, estas actividades son llevadas a cabo para poder cubrir las plazas de mercado existentes. Las actividades que realiza la institución son:

- *Radio, televisión y prensa escrita:* publicidad en los principales medios de comunicación del sector.
- *Vallas publicitarias:* colocación de vallas publicitarias en puntos estratégicos.
- *Volantes informativos:* se realizan volantes informativos acerca de sus servicios financieros y de la información estadística mensual. Esta publicidad consiste en la visita puerta a puerta para dialogar tanto con los socios como con los no socios.
- *Rifas:* para premiar la confianza de los socios, la Cooperativa realiza rifas. Éstas son realizadas año a año como incentivo para los socios.
- *Entrega de kits escolares para los niños socios:* en los meses de septiembre, previo al inicio del periodo escolar, la institución obsequia a los niños cuenta ahorristas un kit escolar, pero también se les entrega este kit aquellas escuelas de escasos recursos económicos.
- *Entrega de fundas de caramelos:* en época navideña, la Cooperativa llega a sus socios con fundas de caramelos, también se brinda caramelos a diversas instituciones que piden para poder agasajar a los niños.

2.3. Posicionamiento de la COAC Riobamba Ltda. en el mercado local

La institución se posiciona en el sexto lugar por su tenencia de activos y pasivos, en el cuarto lugar por su posición patrimonial y volumen crediticio, siendo la tercera más rentable (ROA) dentro de un ranking de 41 Cooperativas supervisadas por la SBS.

En la provincia de Chimborazo la Cooperativa Riobamba Ltda. es líder del movimiento cooperativo. Su posicionamiento es debido a que es una entidad que ha logrado mantener la confianza en sus asociados porque año tras año ha demostrado niveles de crecimiento altos y porque ha logrado consolidarse en el sistema financiero. La principal carta de presentación de la Cooperativa es la calidad de atención que presta a sus clientes, al igual que la calidad de sus servicios financieros y la seriedad del cumplimiento del servicio que ofrece.

Indicadores financieros de la COAC Riobamba Ltda. y las demás cooperativas

Mediante el análisis de los indicadores financieros, se puede obtener un resultado claro acerca de la situación que el sistema cooperativo experimenta en la provincia de Chimborazo. Es a partir del año 2000, que la Cooperativa Riobamba empezó a consolidarse en el sistema financiero debido a la seriedad que tuvo frente al feriado bancario que el país vivió.

La institución ha presentado históricamente y continúa teniendo niveles de crecimiento ascendentes.

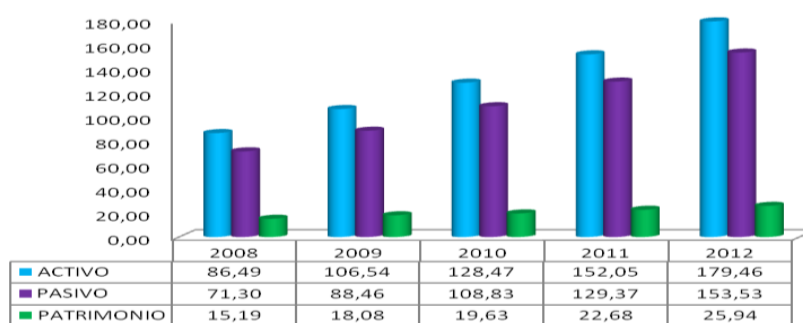
Activos, pasivos y patrimonio

La Cooperativa Riobamba ha tenido un importante crecimiento en sus activos, véase gráfico 6, iniciando con \$86.49 millones de dólares en el 2008 y terminando con \$179.46 millones de dólares para el año 2012. El crecimiento en los activos de la institución se debe principalmente a que se han ido incrementando el número de oficinas a nivel nacional y están muchas más por abrirse próximamente, además también se han incluido nuevos productos crediticios que se ofertaron a los clientes y las inversiones realizadas por la Cooperativa.

El lado de los pasivos también han aumentado en la Cooperativa, su razón principal es debido a que la Cooperativa necesita del fondeo para brindar mayores créditos a sus asociados. La fuente principal de fondeo está fundamentada en los depósitos que día a día sus socios realizan. La Cooperativa también mantiene créditos con entidades financieras a nivel local, tales como: CFN y Financoop, a nivel internacional mantiene créditos con Blue Orchard.

A lo largo del periodo de análisis se observa que la Cooperativa mantiene niveles óptimos en su situación financiera, véase gráfico 6, debido a que en todos los años el nivel de activos es mayor que el pasivo, lo cual dice que todas las actividades realizadas o emprendidas por la Cooperativa se pueden cubrir sin ninguna dificultad. El nivel de patrimonio también ha ido aumentando en la Cooperativa, lo cual refleja que la institución ha incrementado sus operaciones financieras, iniciando con \$15,19 millones de dólares y finalizando con \$25,94 millones de dólares.

Gráfico 6
Activos-Pasivos-Patrimonio (millones de dólares) de la Cooperativa Riobamba



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

Ahora se realizará un breve análisis de los principales indicadores de la Cooperativa Riobamba, y también se efectuará un análisis comparativo con el Subsistema de Cooperativas de Riobamba, se utilizará la información de los Estados de Situación y de Resultados correspondientes al período de análisis.

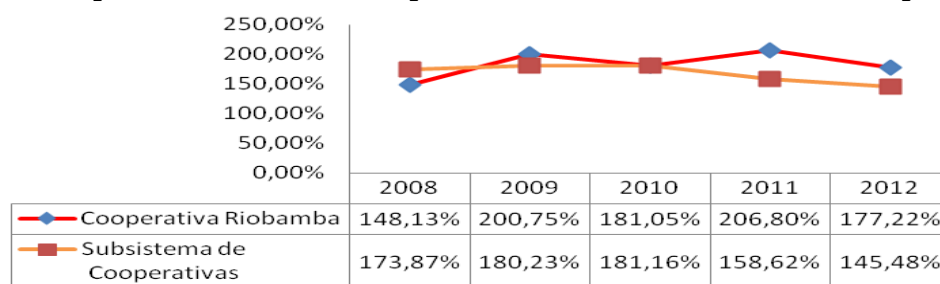
Calidad de Cartera

Cobertura de provisiones de cartera improductiva

Desde el año 2008 hasta el 2012, los índices que obtuvo la Cooperativa, superan el 100%, lo cual representa la inexistencia de pérdidas por parte de la institución, el subsistema cooperativo también posee índices superiores al 100%, lo cual revela una óptima provisión para cuentas incobrables constituida con respecto a la cartera improductiva, véase gráfico 7.

La Cooperativa Riobamba, posee una buena calidad en sus activos, con una cartera muy eficiente, sana y provisionada, todo esto hace notar que la institución posee un excelente resguardo frente a posibles dificultades que se puedan presentar.

Gráfico 7
Cobertura de provisiones de cartera improductiva de las COAC's controladas por la SBS

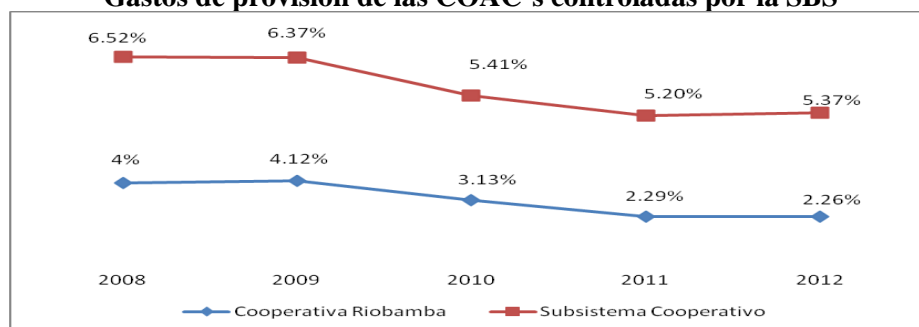


Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Adriana Morales.

Gastos de provisión

El índice para la Cooperativa Riobamba, ha ido en descenso, véase gráfico 8, empezando en el 2008 con el 4% y al finalizar el periodo con 2.26%, lo cual es adecuado ya que significa que la Cooperativa no debe destinar mayor porcentaje para la recuperación de créditos incobrables, lo cual se debe a que la cartera de la institución es sana y no requiere mayor porcentaje de provisión. En relación al subsistema cooperativo, éste tiene mayores porcentajes debido a que deben destinar mayores provisiones para recuperar su cartera.

Gráfico 8
Gastos de provisión de las COAC's controladas por la SBS

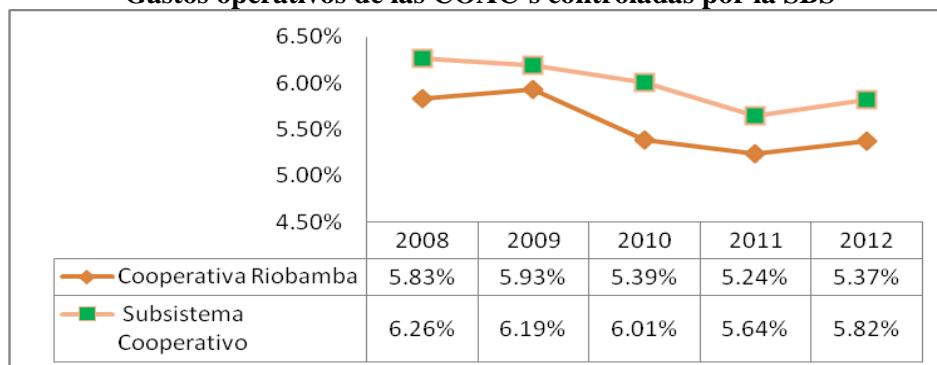


Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Adriana Morales.

Eficiencia

Gastos operativos

Gráfico 9
Gastos operativos de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Adriana Morales.

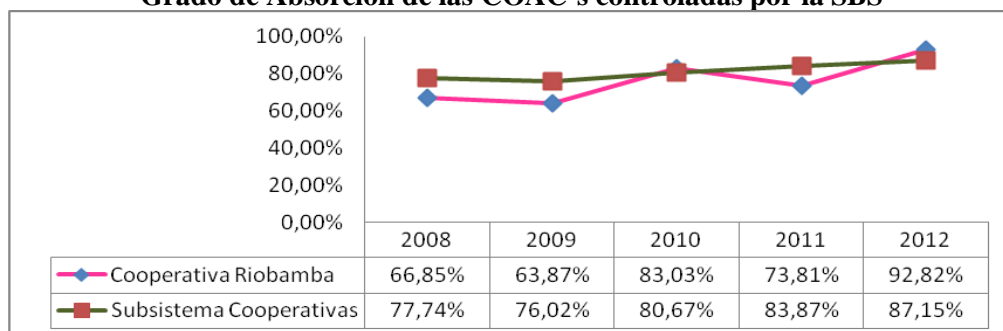
Este indicador nos demuestra la eficiencia crediticia de las instituciones, durante el periodo de análisis la Cooperativa Riobamba mantiene un índice menor al 6%, el subsistema cooperativo tiene un índice mayor al de la Cooperativa, mientras más bajo sea el índice, mayor es la eficiencia de la institución, en la Cooperativa, éste índice ha descendido, véase gráfico 9, al 5.37% lo cual significa que durante el periodo de análisis la eficiencia de ésta entidad ha ido mejorando.

Grado de absorción (Gastos de operación / Margen Financiero)

Durante el periodo de 2008 hasta el 2012, el grado de absorción que posee la institución se ha ido incrementando con un 66,85% en el inicio hasta terminar con un 92,82%, véase gráfico 12. La Cooperativa debe preocuparse por generar suficientes ingresos financieros dentro de sus operaciones regulares, para que de esta manera pueda obtener mayores ingresos financieros y consecutivamente mayores niveles de rentabilidad. El subsistema cooperativo posee niveles de grado de absorción bajas respecto a los que posee la Cooperativa, véase gráfico 10.

Los valores obtenidos por la Cooperativa Riobamba, indican que la institución genera de manera eficientemente ingresos financieros.

Gráfico 10
Grado de Absorción de las COAC's controladas por la SBS



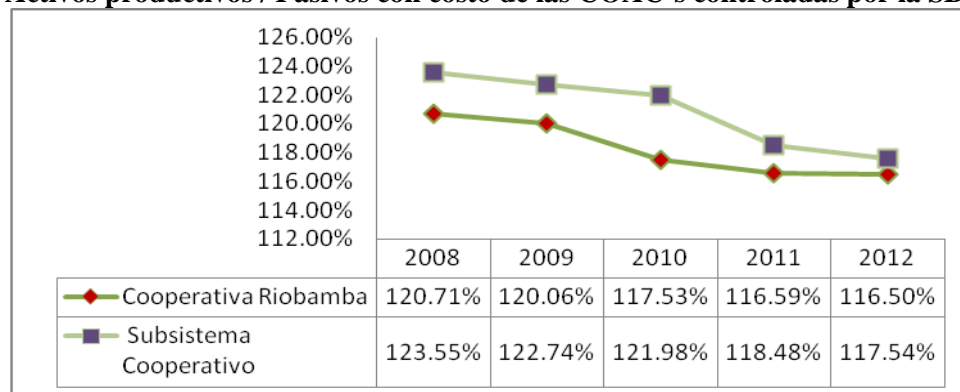
Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

Activos productivos / Pasivos con costo

Este índice, tanto en la Cooperativa como el subsistema cooperativo durante el periodo de análisis, ha descendido, véase gráfico 11, pero es superior al 100% en ambos casos, lo cual refleja que las instituciones cooperativas desarrollan de manera eficiente sus gestiones, ya que tienen la capacidad suficiente para generar ingresos que les permita cubrir todos sus gasto generados.

Gráfico 11
Activos productivos / Pasivos con costo de las COAC's controladas por la SBS



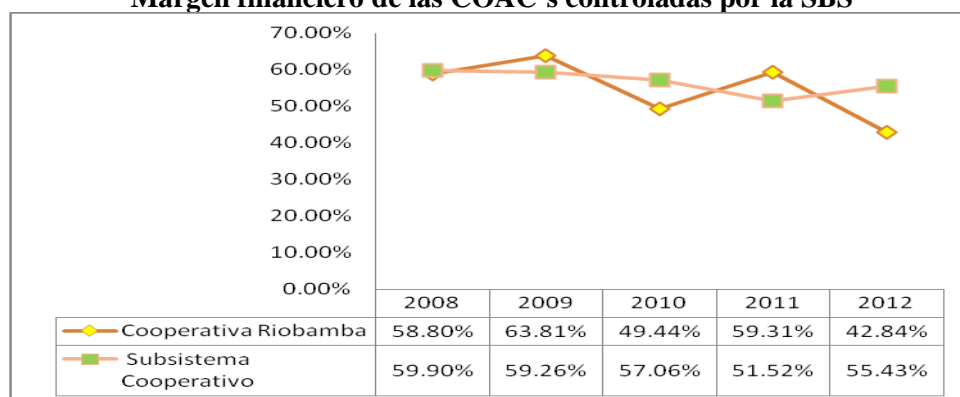
Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

Margen financiero

Los márgenes financieros que se obtuvieron del periodo de análisis, véase gráfico 12, demuestran que las entidades cooperativas han sabido generar más ingresos financieros y por eso han logrado obtener un buen porcentaje de utilidad.

Gráfico 12
Margen financiero de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

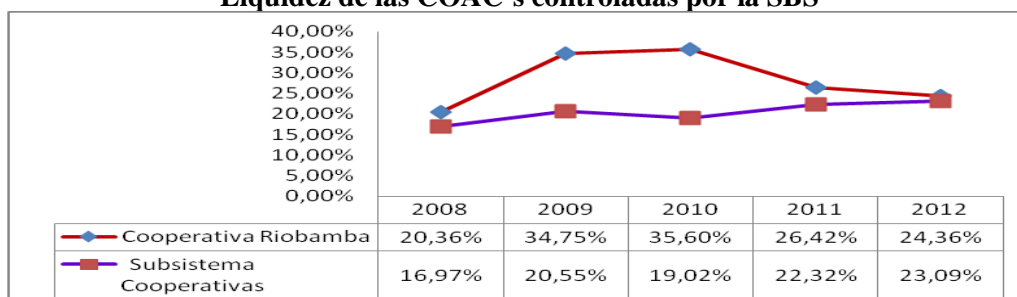
Gestión Financiera

Liquidez

La Cooperativa Riobamba, ha incrementado su nivel de liquidez en el periodo de análisis, véase gráfico 13, lo cual indica que es una institución que puede atender la obligación que sus socios poseen al corto plazo sin dificultad alguna. Para los años 2011 y 2012 la liquidez tuvo un descenso pero no tan grave, lo cual se dio principalmente por la crisis económica mundial que a nivel mundial se experimentó. La institución tiene adecuados niveles de liquidez debido a la adecuada diversificación que se le da a los fondos disponibles, este dinero se encuentra en buen recaudo en entidades financieras a nivel local, las mismas que tienen buenas calificaciones.

Respecto al subsistema cooperativo, los niveles de liquidez de la Cooperativa Riobamba son mayores, véase gráfico, debido a que la institución está mejor preparada para atender inmediatamente las necesidades de liquidez por parte de sus socios.

Gráfico 13
Liquidez de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

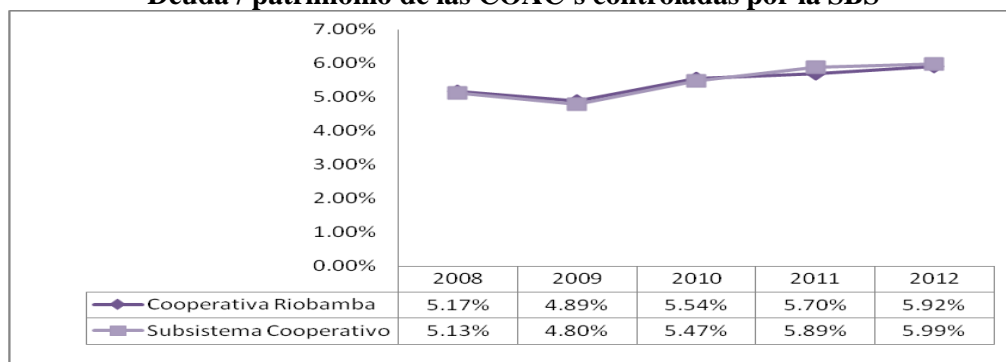
Elaborado por: Adriana Morales.

Deuda / patrimonio

Durante el periodo de análisis, el índice de las instituciones tuvo un ascenso, véase gráfico 14.

El ascenso del índice, significa que durante el periodo todas las instituciones lograron incrementar su índice de reserva para poder absorber las pérdidas que se puedan ocasionar.

Gráfico 14
Deuda / patrimonio de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

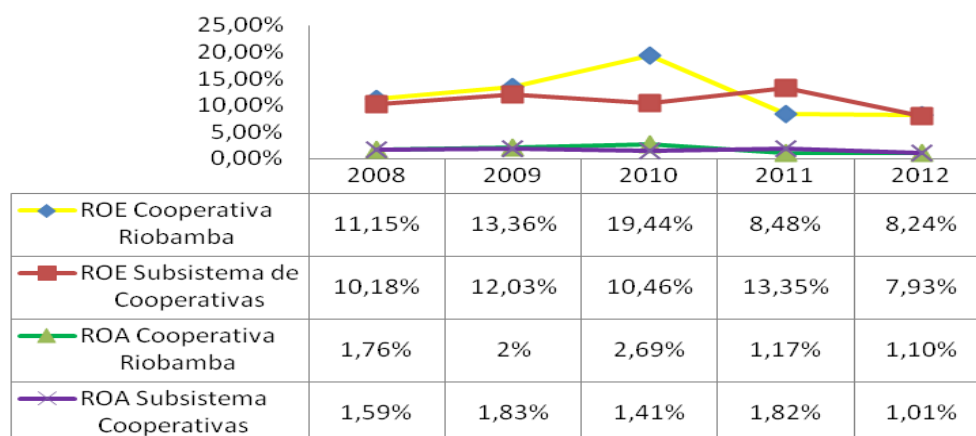
Rentabilidad

Los índices rendimiento sobre el patrimonio (ROE) y los rendimiento sobre los activos (ROA), se utilizaron para poder realizar el análisis, véase gráfico 15, puesto que para que una cooperativa pueda servir a sus socios, es necesario que posea los recursos necesarios y para esto se necesita de una buena rentabilidad.

El ROE de la Cooperativa Riobamba y del subsistema cooperativo, tiene una línea de tendencia similar, véase gráfico, fue en el año 2010 que la institución logró tener un ROE superior, en cambio para los años 2011 y 2012 éste índice fue inferior a los presentados por el resto de cooperativas, los porcentajes de ROE presentados son adecuados, debido a que estos deben manejarse con similitud a los índices inflacionarios, y esto se está cumpliendo.

El ROA de la Cooperativa Riobamba y del subsistema posee igual comportamiento a lo largo del periodo analizado, véase gráfico 10. Los niveles de ROA de la institución indican que hay un adecuado manejo de los activos totales de la Cooperativa para generar ganancias, para los años 2011 y 2012, los niveles de ROA disminuyeron, lo cual indica que la Cooperativa mantuvo mayores índices de liquidez disminuyendo el otorgamiento de créditos.

Gráfico 15
Rentabilidad de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

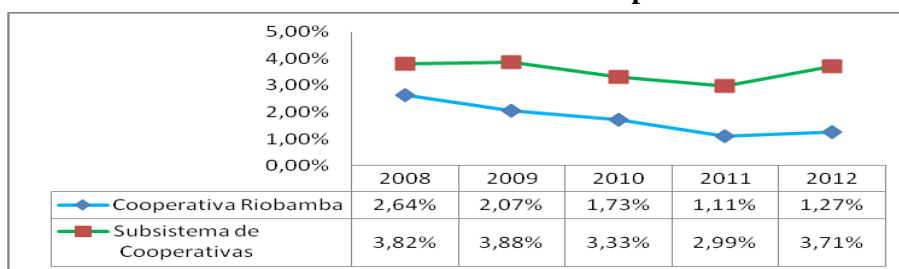
Elaborado por: Adriana Morales.

Calidad de Activos

Para realizar el análisis de la calidad de activos se utilizó dos indicadores: el indicador de activos productivos en relación al total de activos, morosidad y cobertura de provisiones para la cartera improductiva.

Morosidad

Gráfico 16
Morosidad de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

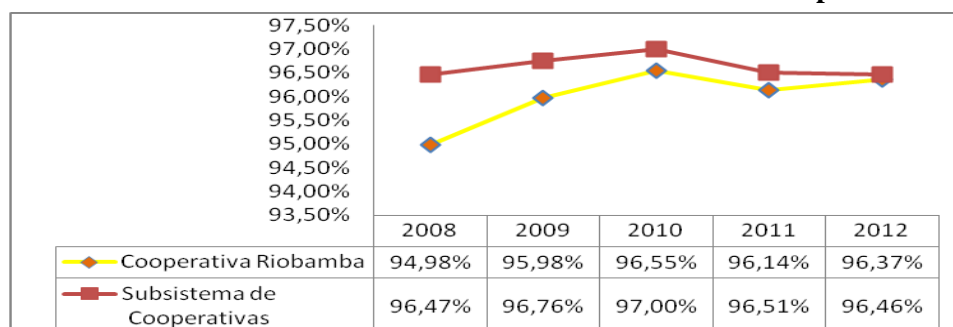
La morosidad se obtuvo mediante relación de la cartera improductiva (cartera vencida + cartera que no devenga interés) con relación a la cartera bruta, realizando el análisis, la Cooperativa Riobamba durante el periodo de análisis mantiene niveles de morosidad bajos, en un promedio de 1.76%, este porcentaje indica que la institución no tiene dificultades al momento de cobrar sus obligaciones a sus socios. Durante todo el periodo, el índice de morosidad ha ido decreciendo, véase gráfico 16, únicamente en el 2012 hubo un pequeño incremento.

El riesgo de crédito es muy bien administrado en la Cooperativa Riobamba, esto se demuestra en los índices menores de morosidad que tiene respecto al subsistema de Cooperativas puesto que son bajos gracias al seguimiento oportuno a sus socios y el control de la recuperación.

Activos productivos / Total de activos

La Cooperativa tiene un buen porcentaje de sus activos productivos respecto al total de sus activos superando el 80%, este porcentaje refleja que la institución está usando de manera eficiente sus activos al facilitar el otorgamiento de créditos a sus socios, los mismos que se benefician de éstos al poder consolidar sus negocios. Se observa un crecimiento ascendente en este indicador iniciando con el 94.98% en el 2008 y terminando con 96.37% en el 2012, véase gráfico 17, demostrando así que la Cooperativa cada vez es más productiva. En el año 2011 hubo un descenso en el indicador, esto se debe a la crisis financiera mundial que el mundo entero atravesó.

Gráfico 17
Activos Productivos/Total Activos de las COAC's controladas por la SBS



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

El indicador de calidad de activos de la Cooperativa Riobamba se encuentra en niveles similares a los del subsistema cooperativo de Chimborazo, lo cual refleja que la institución esta desempeñándose de manera óptima en el campo cooperativo

Importancia del rol de la COAC Riobamba Ltda. frente al subsistema cooperativo controlado por la SBS

La Cooperativa Riobamba, con el apoyo constante de sus socios ha logrado mantener año tras año un crecimiento sostenido tanto en el ámbito económico como financiero, y ha logrado consolidarse como la herramienta fundamental para el impulso del desarrollo social y económico del país y sobre todo de la provincia de Chimborazo. La institución al brindar servicios microfinancieros, busca profundizar la verdadera economía solidaria que el país necesita, para lograr que toda la población en su conjunto forme parte del sistema financiero.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., en sus 34 años de prestar servicios microfinancieros y sociales, cuenta con una importante participación en la provincia de Chimborazo alcanzando el 44.51% en el mercado de captaciones y el 39.19% en el mercado de colocaciones, por lo que es considerada la entidad financiera más grande de la provincia de Chimborazo. Además se ha convertido en la Cooperativa líder en el segmento de las microfinanzas, pues sus socios reconocen su solidez, transparencia y seguridad.

La fortaleza más valiosa de la institución, es la confianza y el apoyo de las familias asociadas; el sentido de pertenencia a su organización, ha permitido integrar a más de ochenta mil familias. La importante participación de sus asociados, quienes, aunque con dificultades y sacrificios han implementado una cultura del ahorro, la cual ha sido la clave para constituir un patrimonio que sobrepasa los ciento ochenta millones de dólares en activos. Los servicios microfinancieros de la institución se han extendido tanto a los sectores populares del campo y de la ciudad y por eso muchas familias han llegado a confiar en la credibilidad de la institución.

La Cooperativa Riobamba es la máxima representante de la economía social y solidaria en el sistema cooperativo de Chimborazo, ya que sus actividades financieras se enfocan a los microcréditos y esto le ha permitido tener el 67% de este mercado. La institución durante su existencia ha demostrado brindar servicios microfinancieros eficientes y oportunos gracias a la planificación estratégica que posee. La Cooperativa mantiene una estrecha vinculación con sus socios y la comunidad, puesto que participan en las actividades que apoyan y fortalecen el desarrollo de sus asociados.

Bajo el compromiso de misión social, la Cooperativa Riobamba se involucra en la entrega de útiles escolares a los alumnos de escuelas de bajos recursos económicos, también hace la entrega de fundas de caramelos en la época navideña; con todas las actividades que la institución realiza a nivel social, ha logrado altos niveles de crecimiento generando así confianza entre sus socios.

La solvencia que tiene la institución es gracias a la confianza y la seguridad que los socios mantienen con la Cooperativa y por eso está situada como la entidad más importante en el sistema financiero de Chimborazo. En los últimos años, la Cooperativa Riobamba ha tenido que luchar ante la competencia de la banca, de otras Cooperativas y mutualistas. A pesar del bombardeo de competencias que ha existido, la Cooperativa ha podido salir adelante a través de su metodología de trabajo que la caracteriza, eficiencia y calidad, y se ha convertido en un gran exponente de la Economía Solidaria en la Provincia de Chimborazo.

En este capítulo se ha conocido a la Cooperativa Riobamba Ltda., mediante su historia, sus indicadores y su posicionamiento en el sistema cooperativo de Chimborazo, lo cual ha servido para evaluar si realmente el accionar de la Cooperativa se enmarca a las microfinanzas.

Regulación de la COAC Riobamba Ltda.

3.1. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)

El 5 de junio de 2012, esta entidad inicia sus actividades en el Ecuador para llevar a cabo el control del sistema cooperativo existente en el país, que actualmente cuenta con 3.827 cooperativas tanto en el sistema financiero así como también del sistema no financiero, es necesario que estas instituciones tengan su propio organismo de control debido a que son el motor fundamental del sistema económico popular y solidario, además este sector mueve en el país \$4 mil millones de dólares. Hoy en día las cooperativas son un eje fundamental del sector financiero del país y por esta razón necesitan estar bien consolidadas y ser instituciones solidas y estables para que de esta manera aporten al desarrollo del Buen Vivir.

El rol fundamental de la SEPS, es la supervisión de las organizaciones que componen el sistema social y solidario, no únicamente las Cooperativas, también controla 1.600 asociaciones de producción, 2.600 organizaciones comunales que existen en el país, las cajas y bancos comunales que aproximadamente ascienden a 12.000. Estos sectores han sido completamente invisibilizados, pero a pesar de esto las cooperativas han crecido y han logrado llegar a lugares a los que la banca tradicional no ha llegado, especialmente a las zonas rurales donde la gente no tiene acceso a este servicio o ha sido excluida por no poseer suficientes garantías y recursos económicos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son un sector grande dentro de la economía del país. La principal razón por la que han logrado subsistir es porque han ganado la confianza de la gente. Debido al magnífico crecimiento y consolidación que han obtenido, la SEPS ha previsto realizar una supervisión compleja que les permita atender todas las necesidades que tiene el sistema cooperativo, así como también resolver problemas que se presenten.

La supervisión de las cooperativas será diferente para las entidades pequeñas y para las medianas y grandes, debido a que a éstas últimas se las controlará de manera compleja en base a su tamaño y recursos que manejan. La información que se les pida mensualmente a las instituciones será más rigurosa, puesto que tendrán que reportar todos los movimientos realizados para evitar anomalías en el ingreso de dinero a cada cooperativa. (JÁCOME, 2013)

El decreto ejecutivo No. 1061 del 27 de Febrero de 2012, es aplicable para las Cooperativas de Ahorro y Crédito con el fin de establecer los procedimientos de aplicación de la LOEPS en la que se establece los requisitos de constitución, autorización de funcionamiento, liquidación, monto mínimo, números de socios, administración y gobierno y la organización de las entidades que se encuentran bajo la supervisión de la SEPS.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden constituirse una vez cumplidos los siguientes requisitos: solicitud de Constitución, reserva de denominación, acta constitutiva, lista de fundadores, estatuto social, certificado de depósito del aporte del capital social inicial, estudio técnico, económico y financiero, declaración simple efectuada, un mínimo de 50 socios y un capital social inicial equivalente a doscientos salarios básicos unificados; todos estos requisitos están determinados en los artículos 6 y 7 del Reglamento de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La dirección, gobierno, administración y control interno de las cooperativas de ahorro y crédito, se lleva a cabo mediante los siguientes organismos: “asamblea general de representantes, Consejo de Administración, consejo de vigilancia, gerencia general, comisiones y comités especiales” (Decreto N°. 1061, 2012).

La asamblea general de representantes, es la máxima autoridad y es la encargada de velar que las decisiones adoptadas en las cooperativas no vayan en contra de la ley y que sean acorde a lo que la ley establece.

El Consejo de Administración es el organismo directivo encargado de evaluar el desenvolvimiento de las cooperativas y también está a cargo de la designación del presidente, vicepresidente y del secretario de este consejo; también tiene el deber de nombrar al gerente general. El Consejo de Vigilancia se encarga de efectuar evaluaciones económicas y contables para verificar que el desenvolvimiento de las instituciones se encuentre acorde a la ley. El Gerente General, es el representante legal y judicial, quién es el responsable de la marcha financiera, administrativa y operativa que se lleve a cabo en una cooperativas de ahorro y crédito; además es quien responde a sus socios sobre el caminar de su institución.

Las cooperativas están obligadas a mantener un registro permanente de todos los integrantes de la institución con los archivos y registros de actas correspondientes, para que puedan tener información disponible para el público en general. La contabilidad que lleven las cooperativas, necesita ser actualizada acorde al Catálogo Único de Cuentas emitido por la SEPS, que se lo emite con el fin de mantener un control de todas las transacciones realizadas. Las cooperativas también están obligadas aportar periódicamente al Fondo de Liquidez un monto establecido por la superintendencia de acuerdo a las ganancias generadas por las operaciones de crédito y las inversiones; este fondo se crea para que actúe como prestamista de última instancia para poder otorgar créditos de liquidez y se logren a cubrir las insuficiencias que puedan presentar las cooperativas de ahorro y crédito en la cámara de compensación.

Periódicamente, las instituciones cooperativas deben poner a disposición de sus socios información acerca de su desenvolvimiento para que puedan saber la situación financiera de las entidades. Al momento de que una cooperativa no cumpla con la ley y reglamento de la LOESP, cuando no respete su estatuto social y no lleve a cabo todas las disposiciones establecidas por la Superintendencia, el organismo de control está en plena libertad de tomar medidas para evitar irregularidades en las entidades, puesto que esto pone en riesgo la estabilidad de la cooperativa y también pone en riesgo los derechos que los socios y terceros tienen en esta entidad. Un primer paso llevado a cabo por la SEPS es la regularización; la cual se realiza cuando durante dos semestres consecutivos los estados financieros reflejan pérdidas, también porque las auditorías mantenidas indican falencias en el control interno y ocultamiento de información real. (Decreto N°. 1061, 2012).

Una vez culminado el proceso de la regularización, la SEPS dispondrá el inicio de una etapa de intervención cuando: los balances no hayan sido entregados a tiempo, al momento de que no se cumplan con los sorteos ofrecidos para sus socios, cuando no se cumple con las prácticas en el control de lavado de activos y también si la entidad formula obligaciones de pago por captaciones sin que tenga la autorización respectiva por parte de la SEPS.

Cumplido el proceso de intervención, la SEPS destituirá a los vocales de los consejos y también al gerente general para designar a un interventor, quién será encargado recibir todos los muebles que le pertenecen a la entidad intervenida y todos los documentos. El interventor debe informar a la superintendencia de forma mensual acerca de los resultados que se van obteniendo en la cooperativa y después se elegirán nuevos representantes quienes serán los encargados de designar las nuevas autoridades que manejaran la institución; una vez que esto concluya el proceso de la intervención será terminado. Las cooperativas de ahorro y crédito desarrollan internamente políticas que les permitan controlar adecuadamente su accionar y sobre todo evitar posibles riesgos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una entidad financiera popular y solidaria que realiza operaciones y servicios de intermediación financiera y actos de responsabilidad social, con sus socios y clientes. La institución se rige por las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, las demás leyes que regulen o regularen su actividad y las disposiciones relacionadas con la actividad de intermediación financiera que dicte la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el Comité Interinstitucional y la Junta de Regulación.

3.2. Manuales de la COAC Riobamba Ltda.

Las actividades de intermediación financiera, realizada por la institución, ayuda a que la población pueda financiar sus actividades productivas mediante el otorgamiento de microcréditos. Los socios al iniciar éstas actividades, depositan su confianza en la entidad para que conjuntamente con ella puedan alcanzar su bienestar en la economía, por esta razón es necesario que la Cooperativa goce de buena salud, además que tenga transparencia y solidez. Por este motivo, la Cooperativa ha implementado herramientas de gestión financiera y de crédito, que le permitan minimizar las pérdidas potenciales que se puedan ser ocasionadas como consecuencia del impacto de los factores de riesgo del negocio emprendido por los socios y también por problemas de volatilidad en la economía. La implementación de estos manuales es necesaria, más aún si la institución proyecta expandir su la cobertura y servicios; ya que el uso correcto de los mismos le permitirán mantener el liderazgo financiero local en la provincia del Chimborazo.

La decisión de contar con una Gestión Integral de Riesgos en la Cooperativa fue tomada por sus directivos y funcionarios, lo cual demuestra la responsabilidad que mantienen con la institución, para lo cual han desarrollado los siguientes manuales: manual de riesgo de crédito, manual de riesgo de mercado, manual de riesgo de liquidez, manual de riesgo operativo y manual de control y prevención de lavado de dinero. (COAC Riobamba Ltda., 2012).

Manual de riesgo de crédito

El riesgo de crédito es un elemento central de análisis debido a la importancia que tiene la cartera de crédito en la estructura financiera de la institución. En este manual se determina las pérdidas máximas que la Cooperativa está dispuesta a asumir por concepto de incumplimiento de sus clientes, con el fin de preservar la calidad de activo y solvencia de la entidad. Para no enfrentarse a un alto nivel de riesgo, la institución capacita constantemente a los oficiales de crédito para que puedan realizar un buen análisis antes de otorgar un crédito, esto incluye desde el momento que se inicia el proceso crediticio, viendo la capacidad de pago del socio y sobre todo realizando la verificación de la información a través de las inspecciones, seguido por el seguimiento del crédito, en donde se analiza si efectivamente el dinero otorgado ésta siendo utilizado correctamente. La Cooperativa además, mantiene como política que el límite de morosidad es del 2.5%, siendo esto responsabilidad de cada oficial de crédito colocar, pues ellos deben procurar recuperar su cartera para evitar caer en morosidad.

El uso de este manual es muy importante para la institución, ya que el mismo permite que la entidad tenga una cartera sana, además le ayuda a evitar problemas por motivos de no pago por parte de los socios, ya que antes de conceder un microcrédito, los oficiales de crédito debe analizar al socio y evaluar si es efectivamente idóneo para ser acreedor de un crédito.

Manual de riesgo de mercado

La Cooperativa posee una política de riesgo de mercado para evitar que su patrimonio técnico se vea afectado y pueda disminuirse por pérdidas ocasionadas en la entidad como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros. Este manual permite que la Cooperativa mantenga un capital sano y en caso de que haya alteraciones desfavorables se pueda tener medidas para que el patrimonio y el capital de los socios no se alteren.

Manual de riesgo de liquidez

En este manual se definen las estrategias de la para preservar la integridad financiera y poder responder a todas las demandas que presente la entidad y los socios. Si se presenta un riesgo de liquidez en la institución habrá un nivel de pérdida preocupante pues no podrá responder a todas las necesidades que se presenten y la entidad tendría problemas de solvencia. Con la existencia de este manual, la Cooperativa ha evitado tener problemas de insolvencia ya que con su accionar correcto ha podido mantener niveles de reserva prudentes para no tener problemas de liquidez.

Manual de riesgo operativo

En este manual se definen las acciones de control necesarias para la mitigación de riesgos que se pueden presentar, para lo cual la entidad realiza un mapa en donde se identifica los posibles riesgos que pueden suscitarse y se desarrollan acciones de control y cobertura que disminuyan las pérdidas que se puedan presentar por tales riesgos.

Manual de control y prevención de lavado de dinero

El lavado de activos es un mecanismo por el cual se efectiviza y oculta toda actividad ilícita, entendiéndose como tal narcotráfico, trata de blancas, sicariato, corrupción entre otras. Partiendo de esto la Cooperativa Riobamba toma como política el combatir estas actividades para salvaguardar los recursos de los socios, para lo cual monitorea permanentemente toda actividad inusual que se sospeche en el momento de que se realicen transacciones inusuales, de existir este tipo de actividades, la entidad reporta a los organismos de control.

3.3.El funcionamiento de la COAC. Riobamba Ltda.

La Cooperativa está conformada por la Asamblea General, el Consejo de Administración, Presidente, Comité de Auditoría, Comité de Crédito, Gerente General, quienes son los encargados de que se cumplan con todos los objetivos y metas trazadas por la institución cuidando siempre que los principios del cooperativismo se cumplan y que todas las actividades se realicen con absoluta transparencia y responsabilidad. Es importante que la Cooperativa mantenga y fortalezca sus reservas de liquidez ya que le permitirán enfrentar cualquier evento externo que pueda afectar la operaciones de la institución; con respecto al crédito es importante continuar fortaleciendo su concesión con la finalidad de mejorar la estructura financiera y resultados de la Cooperativa, para lo cual es necesario profundizar el otorgamiento de crédito y analizar la posibilidad de contar con nuevas herramientas tecnológicas que apoyen la gestión que realiza el área de crédito.

Dentro del sistema financiero a nivel nacional, la Cooperativa ha ido desenvolviéndose con resultados positivos, véase tabla 3, por esto que se ha convertido en representativa entre todo el sistema cooperativo.

Tabla 3
Posicionamiento de las cooperativas por volumen de activos

Institución	Activos (miles de dólares)	
	Monto	Participación
JEP	US\$539,691	14.08%
Jardín Azuayo	US\$299,366	7.81%
29 de Octubre	US\$266,189	6.95%
Progreso	US\$231,838	6.05%
Oscus	US\$193,760	5.06%
Mego	US\$191,672	5.00%
Riobamba	US\$179,467	4.68%
San Francisco	US\$166,816	4.35%
Cacpeco	US\$130,564	3.41%
Mushuc Runa	US\$127,091	3.32%

Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros. 2012

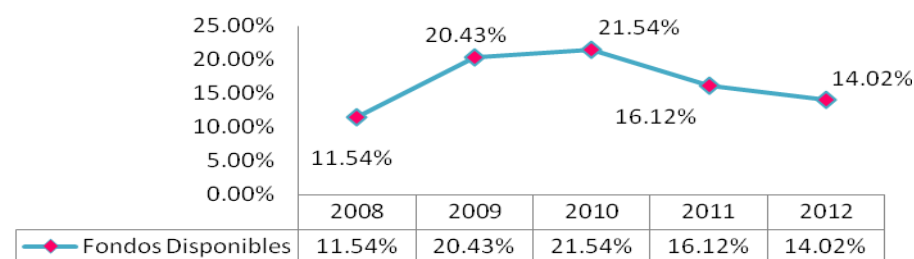
Elaborado por: Adriana Morales.

Riesgo de crédito

Para la evaluación del riesgo crediticio, es importante analizar estas variables:

Fondos Disponibles:

Gráfico 18
Fondos Disponibles de la COAC Riobamba Ltda.



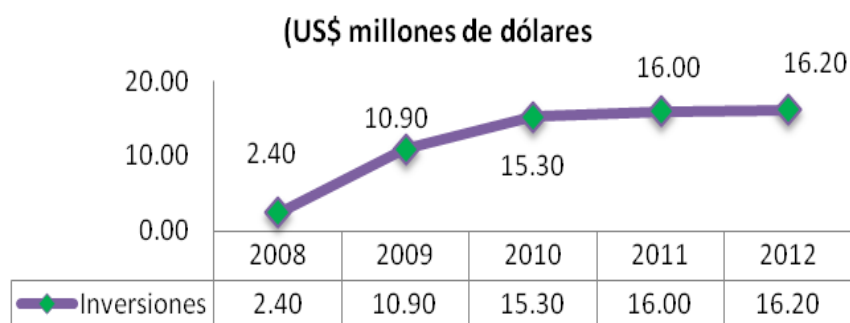
Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros. 2012
Elaborado por: Adriana Morales.

En el año 2008, la institución tuvo un 11.54% en fondos disponibles y al 2012 culminó con 14.02%, véase gráfico 18, durante estos años la Cooperativa ha mantenido niveles óptimos que le ha permitido cubrir las necesidades que los socios han requerido. Durante los años 2009 y 2010, este índice aumentó de manera significativa hasta alcanzar un 21.54%.

A pesar de su baja, debido a que el volumen de ahorro de los socios fue menor, la Cooperativa logró cubrir los requerimientos. El 85% de estos fondos, se encuentran depositados en instituciones del sistema financiero que poseen una calificación de riesgo¹⁸ adecuada, que no es inferior a “A”.

Inversiones

Gráfico 19
Inversiones de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.
Elaborado por: Adriana Morales.

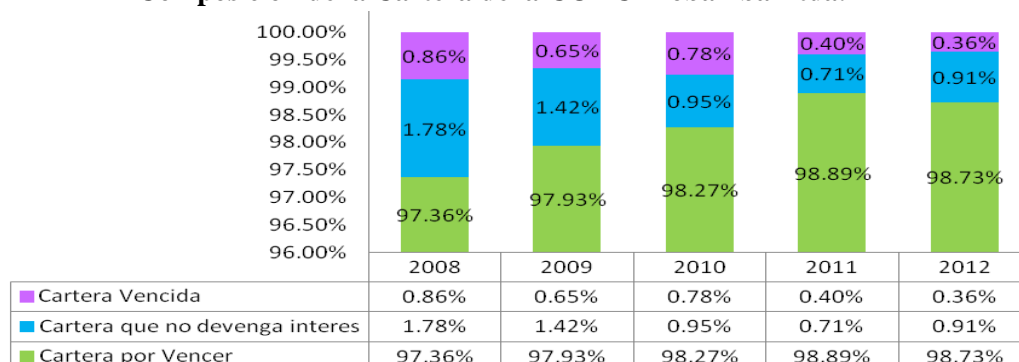
Las inversiones han ascendido positivamente durante el periodo de análisis, véase gráfico 19, a diciembre 2012 las inversiones brutas fueron de \$16.20 millones de dólares y están colocadas en Bancos y Cooperativas, con calificación local de riesgo mínima de A-.

Las tasas de inversión se encuentran entre el 3.25% y 6%.

¹⁸ La calificación de riesgos es una calificación que se da a las instituciones del sistema financiero en base a sus volúmenes de liquidez y solvencia que poseen, las entidades que otorgan esta calificación son externas, para lo cual evalúan el desempeño de la entidad en base a sus indicadores financieros.

Cartera

Gráfico 20
Composición de la Cartera de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

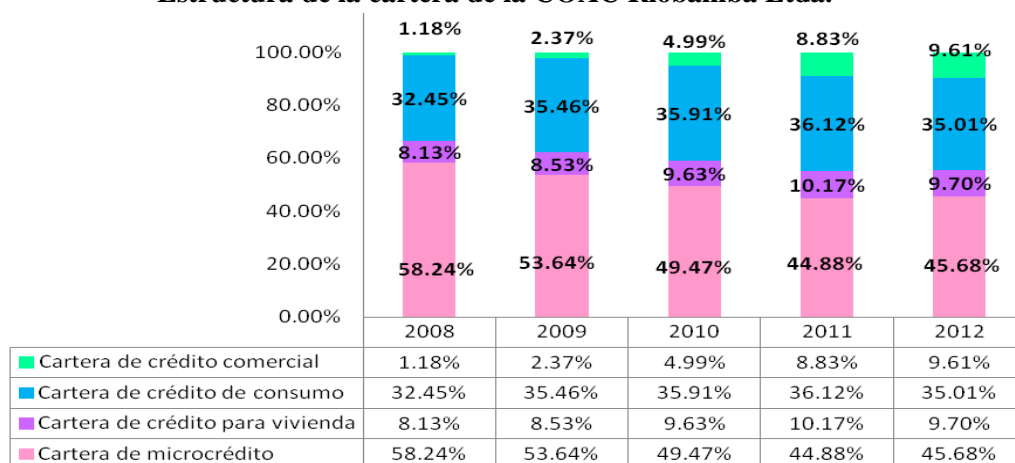
Elaborado por: Adriana Morales.

La cartera de crédito para el año 2012 creció en un 24%, véase gráfico 20, y gracias a este crecimiento la participación de esta cartera respecto al total de activos fue del 75%, los productos de crédito de la institución están orientados a mejorar la calidad de vida de los socios y también apoya un mayor desarrollo socio económico, por lo cual en el 2012 fueron 18.983 socios los que han podido satisfacer sus necesidades mediante el financiamiento con la Cooperativa.

La cartera de crédito durante todo este periodo es adecuada porque los índices de cartera que no devenga interés son bajos y mucho menor es el porcentaje de cartera vencida.

La cartera por vencer ha ido en ascenso, empezando con 97,36 y culminando el 2012 con un 98.73%, véase gráfico 20. Por otro lado, la cartera que no devenga interés ha ido disminuyendo de 1.78% a 0.91% y la cartera vencida ha disminuido de 0.86% a 0.36%, el índice de morosidad es de apenas el 1,27%.

Gráfico 21
Estructura de la cartera de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

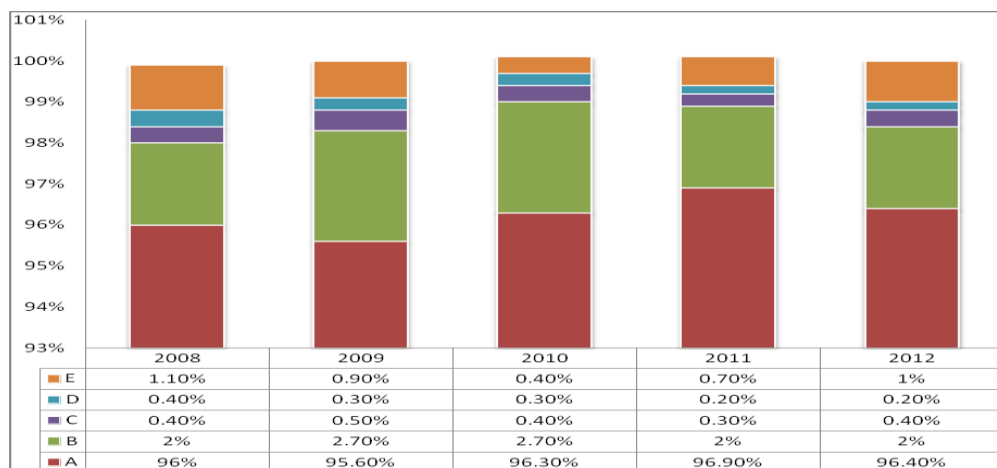
Elaborado por: Adriana Morales.

La cartera de crédito está estructurada principalmente por créditos destinados a la microempresa con un 45.68%, véase gráfico 21, esto se debe a que la Cooperativa apoya a sus socios en la concesión de microcréditos para el desarrollo de las actividades productivas, en base a su misión de impulsar la economía social y solidaria, la institución fomenta la cultura de las microfinanzas en la provincia de Chimborazo a través de sus microcréditos.

Los recursos que la Cooperativa obtiene los orienta para el fortalecimiento de los microempresarios, lo cual permitió un crecimiento del 26.42% con un monto total de US\$ 61.6 millones de dólares. (COAC Riobamba Ltda., 2012).

La calificación de cartera de la Cooperativa es sana, véase gráfico 22, durante el periodo de análisis el 96% de los clientes tienen una calificación A, lo cual indica que esta institución cuida mucho su liquidez colocada en créditos, ya que si coloca créditos en socios que poseen una calificación en riesgo, la institución tendría mayor dificultad en recuperar el dinero. Para el año 2012 el 96,40% de sus clientes tienen calificación A y únicamente el 1% de su cartera se colocó en categoría E.

Gráfico 22
Calificación de la Cartera de la COAC Riobamba Ltda.



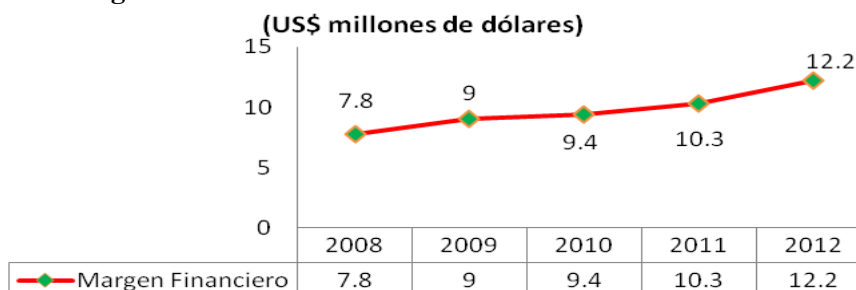
Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

El riesgo crediticio que presenta la Cooperativa es bajo, debido a que los oficiales de crédito realizan un estudio minucioso y detallado antes de que procedan a conceder los créditos a los socios, con el análisis se evalúa la capacidad de pago del socio y las garantías que la institución podría tener ante un no pago por parte del socio. El monto crédito que se le concede al socio es en base a los ingresos que éste recibe, y esto es importante puesto que hay mayor posibilidad que la Cooperativa recupere su dinero y no haya mayor exposición al riesgo de no pago, pero también ayuda al socio porque de esta manera no caiga en sobreendeudamiento y pueda cumplir con sus obligaciones a tiempo.

Riesgo de mercado

Gráfico 23
Margen de Intereses Netos de la COAC Riobamba Ltda.



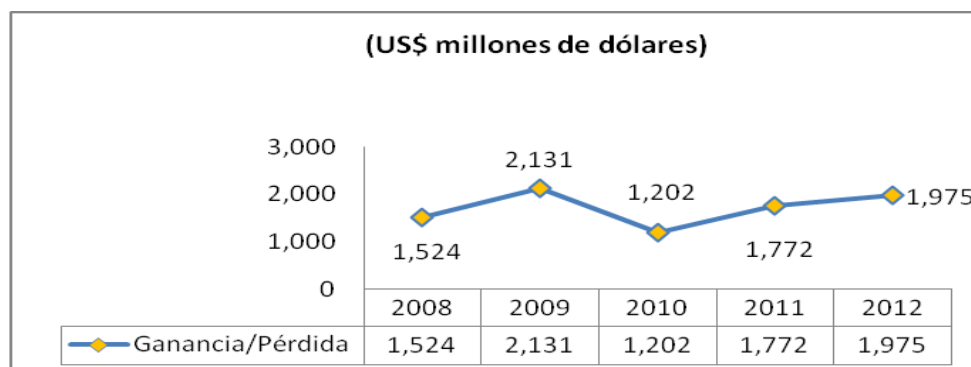
Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias de la COAC Riobamba Ltda. (SBS)

Elaborado por: Adriana Morales.

Se observa que en la Cooperativa no hay riesgo de mercado, esto se debe a que la tasa de interés crediticia es mayor a la tasa de interés de depósitos, por lo tanto hay un margen de intereses netos crecientes.

En el año 2008 el valor fue \$ 7,8 millones de dólares al finalizar el periodo el valor fue de \$ 12,2 millones de dólares, véase gráfico 23, que ha significado un crecimiento del 36% y se han obtenido niveles de utilidad mayores.

Gráfico 24
Ganancia o Pérdida del Ejercicio de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Estado de Pérdidas y Ganancias de la COAC Riobamba Ltda.

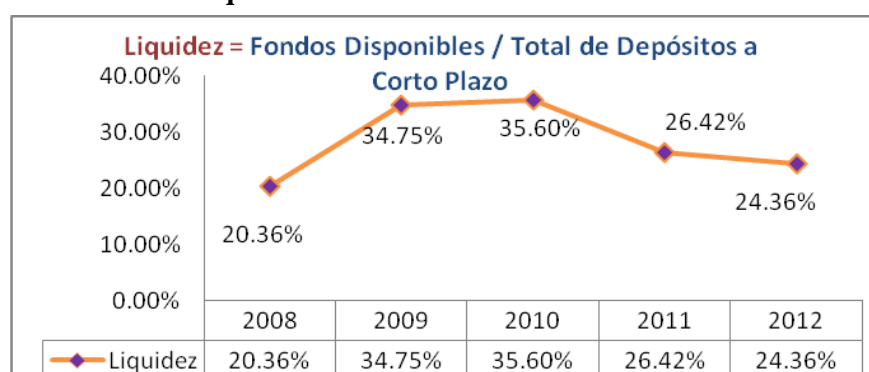
Elaborado por: Adriana Morales.

Se puede apreciar que la institución no ha incursionado en un riesgo de mercado, ya que en el periodo de análisis se dieron únicamente ganancias para la empresa con \$1,524 millones de dólares en el año 2008 y en el 2012 con un valor de \$1,975 millones de dólares, véase gráfico 24. Esto refleja que la institución se ha desempeñado bien y ha aumentado el nivel de sus ganancias en un 23%.

Riesgo de liquidez y fondeo

El nivel de liquidez de la COAC Riobamba Ltda., al inicio del periodo de análisis estuvo en 20,36%, y al final de periodo la liquidez fue de 24,36%, véase gráfico 25, a pesar de que a partir del 2011 hubo un descenso en este indicador, la Cooperativa ha mantenido niveles necesarios para cumplir con todos los requerimientos de liquidez por parte de los socios. La fuente de fondeo de la Cooperativa son las captaciones del público ya que representan el 78% de los activos.

Gráfico 25
Liquidez de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros. 2012.

Elaborado por: Adriana Morales.

En el presente año, la institución ha logrado consolidarse principalmente gracias al esfuerzo y compromiso que todos sus socios han mantenido desde que la Cooperativa inició sus operaciones.

En el año 2012, las captaciones consolidadas lograron tener un crecimiento del 18%, las mismas que se distribuyen en ahorros en un 55% y en depósitos a plazo en un 45%, véase tabla 4.

Tabla 4
Distribuciones de captaciones de la COAC Riobamba Ltda.

Diciembre 2012	
Ahorro a la Vista	76'395.815 (55%)
Depósitos a Plazo Fijo	63'136.093 (45%)
Total de captaciones	139'531.908

Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros. 2012

Elaborado por: Adriana Morales.

La Cooperativa Riobamba ha logrado mantenerse como la primera institución del sistema financiero en Chimborazo, es por eso que realizando una revisión del porcentaje de participación de las 10 entidades financieras más importantes de la provincia, véase tabla 5, se puede observar que la Cooperativa mantiene su liderazgo con una participación que se ha incrementado de 26.92% al 28.08% entre los años 2011 y 2012, la segunda entidad con mayor participación es el Banco del Pichincha con un 14.79%.

Tabla 5
Participación en el mercado microcrediticia de la provincia de Chimborazo

Institución	Participación Dic/11	Participación Dic/12
Riobamba	26.92%	28.08%
Pichincha	15.15%	14.79%
Pacífico	10.25%	9.47%
Guayaquil	8.11%	7.98%
Fomento	6.56%	6.40%
Internacional	6.57%	6.30%
Promerica	5.25%	5.09%
Sagrario	3.32%	3.46%
Austro	2.87%	2.89%
Mushuc Runa	2.60%	2.60%
Otras	12.41%	12.94%

Fuente: Banco Central del Ecuador. 2012

Elaborado por: Adriana Morales.

Los flujos de efectivo que ingresan a la Cooperativa son altamente predecibles debido a que la cartera de crédito se encuentra con una alta calidad, la solidez de la liquidez de la Cooperativa se debe a que se realiza permanentemente un seguimiento de las reservas de liquidez, para el 2012 ésta reserva se mantuvo en niveles mínimos establecidos, por lo que se ha contado con un importante monto de superávit en promedio superior a US\$ 15 millones, los cuales estuvieron disponibles para destinarlos a la concesión de crédito.

Debido a que la institución ha contado con un nivel de superávit en su liquidez, la Cooperativa no ha tenido que activar el Plan de Contingencia de Liquidez que la institución posee, pero a pesar de esto se mantienen activas las líneas de crédito externas.

Los niveles de liquidez de la Cooperativa no se encuentran en niveles de riesgo ya que los activos líquidos, depósitos a la vista, depósitos a corto plazo, tienen buena calidad y son de bajo riesgo.

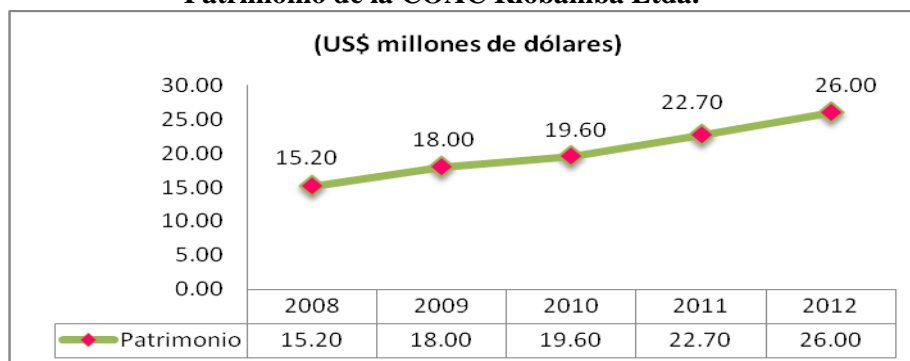
Las obligaciones financieras que la Cooperativa mantiene a diciembre de 2012 con la CFN se registra un saldo a pagar de USD\$ 390,380.58 dólares; a nivel internacional su endeudamiento es con SYMBIOTICS USD\$ 3'500,000dólares y con AECI¹⁹ USD\$ 5'141,850dólares, todos estos financiamientos son a largo plazo y a tasas que van desde el 5% al 6.5% anual. (COAC Riobamba Ltda., 2012)

¹⁹ Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

Riesgo operativo

Para poder conocer el nivel del riesgo operativo de la institución, se mide el patrimonio que la entidad posee.

Gráfico 26
Patrimonio de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Boletín de Sistema de Cooperativas, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Elaborado por: Adriana Morales.

A diciembre de 2012 el nivel de patrimonio asciende a US\$26.0 millones de dólares e inició el período con US\$15.20 millones de dólares, durante todo el periodo la institución ha logrado que su nivel de patrimonio vaya en aumento, véase gráfico 26, sustentado fundamentalmente en el capital social 64%, seguido de reservas 21%, y de los resultados del ejercicio, con menor representación de aportes y superávit por valuación.

La Cooperativa mantiene la política de fortalecimiento patrimonial, transfiriendo a reservas las utilidades registradas por la generación operativa, así como el cumplimiento de los niveles mínimos exigibles de patrimonio técnico constituido. La calidad del patrimonio es buena porque se sustenta principalmente en capital primario (73.35%). La Cooperativa registra un Patrimonio técnico constituido del 18.69%, cumpliendo con el requerimiento mínimo legal del 12%.

El óptimo funcionamiento ha llevado a que la Cooperativa tenga una calificación de riesgo de “A-” (A Menos), que corresponde a, una institución es fuerte, debido a que tiene adecuados niveles de solvencia y ha demostrado ser una institución que responde a las necesidades de los socios.

Con el análisis acerca de la regulación de la Cooperativa Riobamba en el presente capítulo, se establecen los parámetros por los cuales la institución establece sus parámetros de funcionamiento. La regulación y los manuales deben ser llevados a cabo con mucha precaución y de manera adecuada, ya que su correcto uso permitirá que la institución desempeñe sus actividades financieras de manera adecuada y también seguirse posicionando en el sistema cooperativo de la provincia.

El microcrédito en la COAC. Riobamba Ltda.

4.1. Microfinanzas en la COAC. Riobamba Ltda.

En nuestro país, el término microfinanzas, empezó a ser utilizado desde 1980, cuando varias entidades del país recibieron apoyo de ONGs para llevar a cabo sus proyectos en marcha, éstas entidades también vinieron a nuestro país para ofertar servicios financieros que eran combinados con temas de salud y educación; el fin de estos servicios era llegar a todas las zonas desatendidas del país. Las microfinanzas en nuestro país han logrado un gran desempeño, lo que ha permitido el desarrollo de la economía de los pequeños y medianos empresarios.

Para el 2000, este sector contaba ya con 60.000 clientes, ante la respuesta favorable hacia este sector, varias instituciones del sistema financiero comenzaron a ofertar a sus clientes los microcréditos, con el objetivo de brindar a sus clientes un servicio financiero al que puedan acceder toda la población, en especial aquellos microempresarios que por no contar con los recursos económicos suficientes no habían sido sujetos de crédito por parte de la banca; fueron las cooperativas de ahorro y crédito las que se especializaron en este producto. (Cordovez, 2004)

En el Ecuador, el tema de las microfinanzas está vinculado directamente al sistema cooperativo que en el país se ha desarrollado, principalmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que hoy en día tienen un peso significativo en el sector financiero del país, ya que las 5 cooperativas financieras con mayor volumen de colocación²⁰, tienen una cartera que asciende a 1.176 millones de dólares. (Jácome, 2013).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una de las entidades líder en el ámbito microfinanciero en la provincia de Chimborazo, debido a que dedica sus productos y servicios en base a las necesidades que la población de menores recursos tiene en la demanda de créditos para el desarrollo comercial y productivo, porque el accionar de la institución es para poder aportar en el desarrollo económico de todos sus depositantes y de una u otra manera ser el eje del direccionar de las microfinanzas en la provincia en donde tiene mayor número de afluentes.

Durante los 34 años de servicio de la Cooperativa, ha promovido una gestión financiera que impulse y fortalezca el desarrollo socio económico de sus asociados, por esta razón la institución goza de la confianza de los socios de la localidad porque presenta una estructura financiera firme y sólida, al ser una entidad que tiene varios años de servicio en la provincia, la población chimboracense la siente como suya y por esto destinan sus recursos de ahorro hacia esta institución al igual que sus operaciones de desarrollo comercial y productivo.

4.2. Segmentos de mercado de la COAC. Riobamba Ltda.

La Cooperativa ha visto la necesidad de buscar un segmento estratégico de mercado para poder centrar sus servicios y de esta manera ayudar a que sus socios puedan obtener beneficios de las actividades que realizan. El segmento de mercado en el cual la Cooperativa se ha especializado es en los socios que poseen pequeñas y medianas cantidades de ahorro y sobre todo a los microempresarios tanto de la zona urbana y rural de la provincia de Chimborazo que destinen los ingresos ganados a actividades comerciales y productivas que les permitan el desarrollo propio y de la pequeña empresa que pongan en marcha. El principal producto que es otorgado es el microcrédito y se ha enfocado en éste puesto que es el que ayuda a que verdaderamente el socio logre un impulso en su economía.

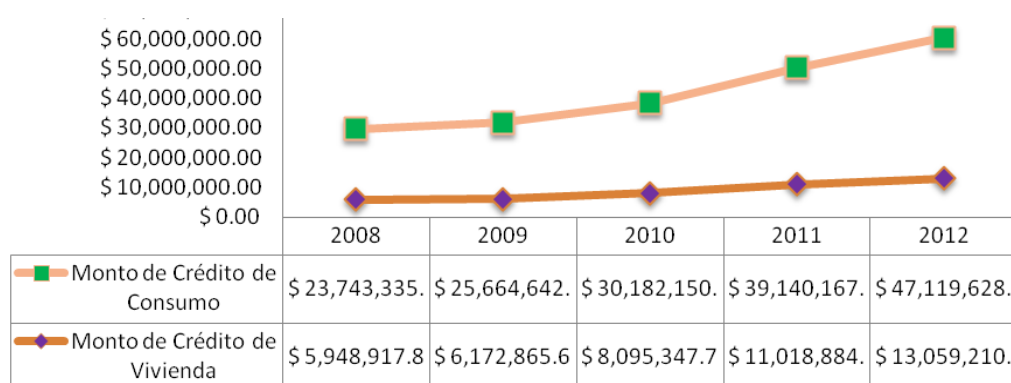
²⁰ Las cinco instituciones cooperativas con mayor volumen de colocación en nuestro país son: Jardín Azuayo, Juventud Ecuatoriana Progresista, 29 de Octubre, Ocas y Riobamba.; el volumen de colocación ha sido tomado de acuerdo a las estadísticas que estas entidades reportaron a la Superintendencia de Bancos y Seguros a Mayo de 2013.

Segmento no empresarial (familias y hogares):

Vivienda: Los créditos de vivienda demandados por los socios de la institución se los pide con el objetivo de lograr la adquisición de una vivienda propia, o a su vez para readecuar su vivienda en la que habitan. Algunos de los socios también demandan este crédito para obtener los beneficios del MIDUVI que se da a través de la Cooperativa.

Consumo: Los créditos de consumo se ofertan a los socios para que de manera inmediata puedan cubrir todas las necesidades de consumo que tienen, también para cubrir las deudas pendientes que poseen y para la cancelación de los servicios. Este crédito es demandado por cuestiones de necesidad y también para mejoras en el estilo de vida del socio.

Gráfico 27
Colocación en crédito de vivienda y consumo de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Informes Históricos de Crédito COAC. Riobamba Ltda.

Elaborado por: Adriana Morales.

La colocación en ambos tipos de crédito ha ido aumentando de manera significativa, durante todo el periodo de análisis, véase gráfico 27, ha habido crecimiento del 98.5% y 119.5% de la cartera de consumo y vivienda respectivamente, lo que sin duda demuestra que el crédito del segmento no empresarial que ha sido más demandado por parte de los socios es el crédito de consumo, esto refleja que los socios han solicitado éstos créditos para poder cancelar sus deudas y poder tener un nivel de vida mejor.

Por otro lado, en el sector vivienda la cartera es menor, pues al finalizar el periodo su monto es el mayor y tan solo asciende a USD\$13,059.210, esta institución no se especializa en crédito de vivienda y sus socios no demandan en mayor cantidad.

Segmento empresarial:

Uno de los objetivos por los que institución otorga créditos a sus socios, es para contribuir en el desarrollo del sector comercial y productivo del país, es por esto que la entidad dirige sus productos y servicios al sector empresarial ya que éste segmento aporta a que en la provincia se pueda fomentar su desarrollo tanto económico como social mediante la adquisición de créditos que permitan la implementación de negocios que vayan en beneficio individual y para toda la población también. Los sectores a los que la Cooperativa apoya son los siguientes:

Microcrédito: De parte de la Cooperativa hay un apoyo activo y permanente al sector de la microempresa, la razón principal radica en que los solicitantes de un microcrédito serán los nuevos emprendedores del país que busquen con su trabajo y esfuerzo una organización que les permita alcanzar todas sus metas trazadas para lograr su desarrollo económico.

La captación de los microcréditos está destinada principalmente para las actividades comerciales y productivas, véase tabla 6.

Tabla 6
Participación del mercado de colocaciones microcrediticias en la COAC Riobamba Ltda.

Actividades microcrediticias	Participación
Comercio	30.65%
Producción	27.30%
Transporte	19.19%
Otras actividades	16.25%
Construcción edificios	4.83%
Actividades Inmobiliarias	1.79%
Total	100.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

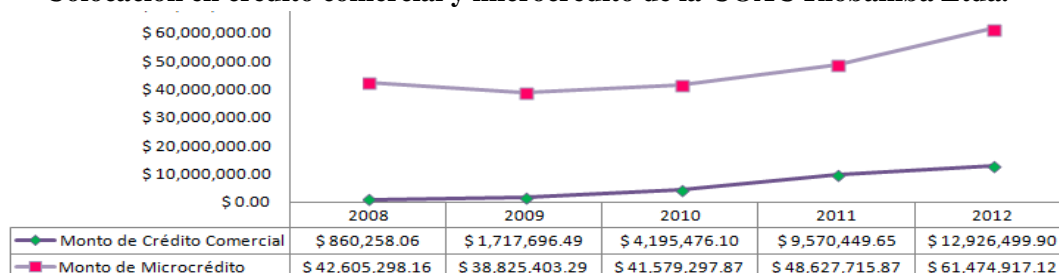
Elaborado por: Adriana Morales.

En la tabla se puede observar que del total de cartera vigente de la Cooperativa los principales rubros se colocan a actividades de comercio con el 30.65%, seguido por la actividad productiva con el 27.30%, lo cual demuestra que la institución está orientada a la prestación de servicios especializados en microfinanzas, véase anexo A, en éste se detalla de manera desglosada cada una de actividades económicas de destino de microcrédito. El comercio como su nombre los indica abarca todas las actividades comerciales como por ejemplo: comercio de alimentos, comercio de prendas de vestir, comercio de calzado, entre otras; y las actividades de producción abarca las actividades que se relacionan al cultivo de alimentos, crianza de animales, y producción, elaboración y fabricación de diferentes artículos o productos.

La actividad transporte tiene una participación del 19.19% la cual incluye actividades de transporte de carga (considerando que el tipo de carga que transporta en su mayoría es de productos cultivados en la provincia lo cual ayuda a la actividad productiva) y transporte de pasajeros por vía terrestre. El 16.25% representa a otras actividades económicas las cuales principalmente abarcan actividades de administración pública, privada, servicios profesionales, entre otros. Adicionalmente en la tabla, se puede observar que entre las principales actividades de microcrédito se destacan la construcción de edificios y actividades inmobiliarias con el 4.83% y 1.79% de participación respectivamente.

Comercial: En la provincia, actualmente los negocios han ido incrementando con el tiempo, y esto se debe principalmente porque gran parte de la población ha decidido tener su negocio propio para que tengan una independencia en el ámbito laboral, generar sus propios ingresos y de esta manera elevar sus condiciones de vida. Los negocios que deciden emprender se relacionan con: vestimenta, alimentos, servicios, construcción, etc., la Cooperativa les otorga los créditos para que puedan adecuar sus negocios e impulsar su actividad comercial y productiva generando un desarrollo económico favorable.

Gráfico 28
Colocación en crédito comercial y microcrédito de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaborado por: Adriana Morales.

Se puede apreciar que los destinos de crédito que otorga la Cooperativa son mayoritariamente destinados actividades productivas, véase gráfico 28, el microcrédito durante el periodo de análisis ha crecido de manera positiva, inicio el periodo con un monto de USD\$42'605,298.16 y culmino el periodo con USD\$61'474,917.12. La especialidad crediticia de la institución es basada en el microcrédito y es este servicio el que le ha permitido prosperar como entidad financiera Cooperativa.

El segmento también ha crecido y esto se puede evidenciar en el otorgamiento que la Cooperativa ha dado al mismo, en el 2008 fue de un monto de USD\$860,258.06, para el 2012 su colocación fue de USD\$12'926,499.90.

4.3. Otorgamiento del microcrédito

Para poder ser beneficiario con un microcrédito, las personas deben ser mayores a 18 años y necesitan una cuenta de ahorros activa en la institución, además los socios deben ofrecer garantías suficientes y satisfactorias que respalden que el socio podrá cumplir con las obligaciones crediticias que va adquirir.

Los sujetos de microcrédito deben tener un negocio que genere ingresos y que esté vinculado a actividades productivas, los socios deben demostrar que su capacidad de pago es suficiente, la institución vela que sus socios para concederles un crédito deben ser clientes con calificación "A" en el sistema financiero ecuatoriano; se podrán aceptar socios con una calificación menor siempre y cuando se presenten respaldo de su cancelación y que tengan un documento que justifique la razón por la cual incumplió en sus obligaciones financieras.

Límites de otorgamiento del microcrédito

Los microcréditos son destinados principalmente a los microempresarios que desean iniciar un negocio propio o consolidar el que ya lo tienen puesto en marcha, considerando que estas personas no tienen recursos económicos en abundancia, la Cooperativa otorga un monto máximo de US\$ 20,000, ver tabla 7. El otorgamiento del monto se basará en un análisis al prestatario que se realiza por parte del oficial de crédito, para la cual el socio debe proporcionar información para una estimación rápida y razonable de la condición del sujeto de microcrédito, tanto de la capacidad como de la voluntad de pago.

Una vez que el oficial obtenga toda la información del socio, el comité de crédito revisará toda la información que respalde el otorgamiento del microcrédito, para verificar que se cumpla con todos los requisitos establecidos, con la información el comité otorgará o no el microcrédito a los socios que lo requieran, apoyando sobretodo que sea una actividad microfinanciera productiva que aporte al desarrollo de su economía. Las cuotas de pago del crédito podrán ser pagadas con forma diaria, semanal, quincenal o mensual; para acodar la frecuencia de pago, el oficial de crédito acude al negocio del socio para que el pago sea de acuerdo al requerimiento propuesto por el socio. El plazo máximo al que se debe pagar microcrédito es a 48 meses.

Tabla 7
Condiciones de microcrédito

Producto	Monto US\$	Plazo: Meses	Forma de pago	Garantías	Destino
Microcrédito	<u>Máximo:</u> 20,000	<u>Máximo:</u> 48 meses	Diario Semanal Quincenal Mensual	<u>Quirografaria:</u> Hasta US\$15,000 <u>Prendario:</u> Hasta US\$20,000 <u>Hipotecaria:</u> Hasta US\$20,000	Capital de trabajo Activo Fijo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.
Elaborado por: Adriana Morales.

4.4. Análisis del otorgamiento de microcrédito a los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Para poder realizar el análisis de la contribución del microcrédito en las actividades comerciales y productivas de las familias socias de la institución, se escogió una muestra de los socios pertenecientes a la provincia de Chimborazo y se recogieron sus experiencias obtenidas con el beneficio del microcrédito.

El análisis se realizó en los siguientes cantones: Cumandá, Chunchi, Alausí, Guano y Riobamba, tanto en la matriz como en sus sucursales que se localizan en diferentes sectores de la urbe; los socios a los que se acudirá serán aquellos que han demandado un servicio de microcrédito en la Cooperativa desde el año 2008 hasta el 2012.

El número de socios a los que se procederá a realizar el análisis del estudio microcrediticio será determinado mediante la fórmula estadística de la muestra, la cual es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población, número total de socios en la provincia de Chimborazo (46.583)

σ = desviación estándar de la población (0.5)

Z = valor obtenido mediante los niveles de confianza de 95% que equivale a (1,96)

e = límite aceptable del error muestral (0.05)

Con la utilización de la fórmula, para proceder a realizar el análisis microcrediticio, se empleó una muestra de un total de 381 socios, a los cuales se les ejecutó una serie de preguntas, véase anexo B, para evaluar el impacto del microcrédito en sus actividades comerciales y productivas. La encuesta que se usó para la realización de esta disertación, permitió tener información veraz sobre el aporte que los servicios financieros brindan a los socios de esta Cooperativa.

Los resultados que se derivaron de la encuesta realizada, fueron los siguientes:

Perfil del socio

En la realización del análisis microcrediticio, es importante tener conocimiento del perfil que estos poseen para conocer más a fondo su situación y evaluar si el aporte del microcrédito les ha aportado de manera positivo en el éxito de sus objetivos microempresariales.

Los aspectos como género, edad, estado civil, nivel de estudios, zona de residencia; fueron relevantes para conocer más acerca de la tipología de los socios a los que la institución direcciona sus servicios financieros.

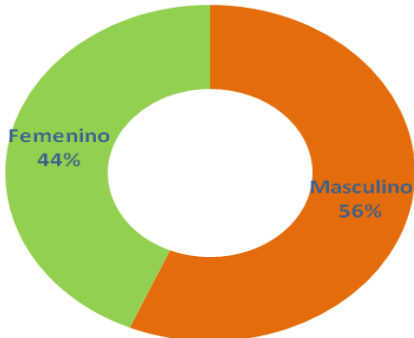
Género

Los socios receptores de los servicios microcrediticios en mayor porcentaje son hombres en un total de 56% lo que equivale a 215 socios encuestados en lo que se refiere a las mujeres fueron 166 socios quienes se han beneficiado de este servicio, es decir un 44%, véase gráfico 29. El porcentaje de hombres es mayor al de las mujeres debido a que la mayoría de los encuestados son jefes de su hogar y son los que tienen un empleo que goza de mayor estabilidad y también son ellos los que poseen cuentas de ahorros en el sistema financiero. Los microcréditos demandados por los socios encuestados

fueron con el propósito de desarrollar sus actividades comerciales y productivas, en muchos casos para mejorarlas y en otros para poner en marcha sus negocios.

Una vez obtenidos los microcréditos, los socios implementaron sus negocios y obtuvieron una tasa de éxito que varía en un 5% entre los hombres y las mujeres. El 86% de los negocios desarrollados por los hombres siguen abiertos, mientras que en el caso de las mujeres se redujo a un 81%.

Gráfico 29
Género de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.

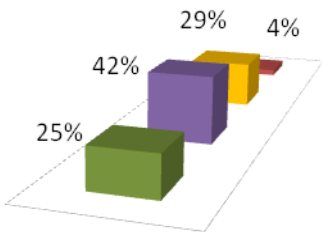


Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales.

Según los resultados de la muestra que se utilizó para el análisis, los negocios que se ponen en marcha por parte de los socios de la institución, tienen un nivel de éxito apropiado y los socios logran consolidar sus negocios, lo cual les ha permitido un desarrollo de su economía generando así mayores ingresos para su familia y también ayudan a generar trabajo para terceras personas, lo cual ha aportado para que la economía de la provincia logre mayor impulso, todos los encuestados acordaban que el servicio financiero otorgado por la Cooperativa fue indispensable para el desarrollo de sus negocios.

Edad

Gráfico 30
Edad de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Edad Socios	
■ Menos de 32 años	25%
■ Entre 33 y 47 años	42%
■ Entre 48 a 62 años	29%
■ Más de 63 años	4%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales.

Los socios que acuden a la Cooperativa en mayor porcentaje es población adulta, véase gráfico 30, los cuales al momento de la entrevista manifestaron que acuden a la ayuda microcrediticia debido a la importancia de sacar adelante a la familia que tienen ya formada. La mayoría de los socios que demandan el servicio son los que tienen una edad de entre 33 a 47 años en un 42%.

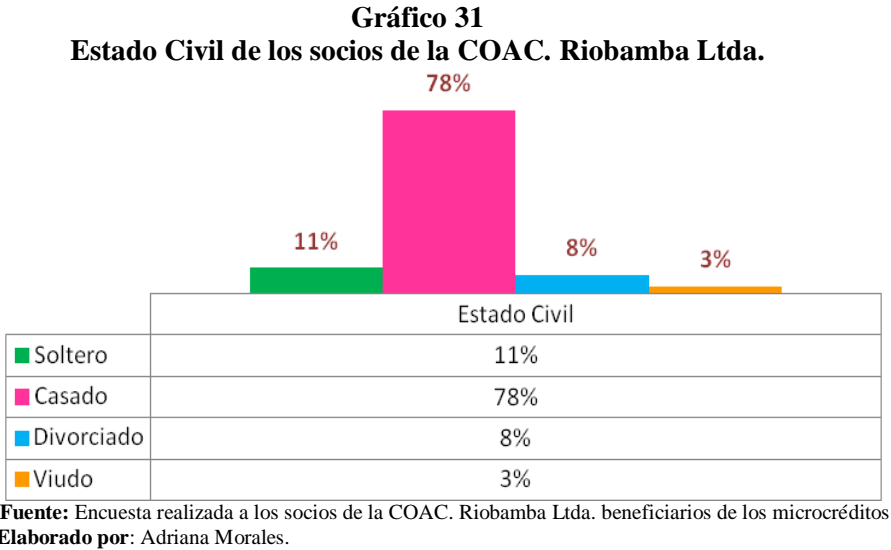
Un total de 95 socios de edad menor a 32 años también son beneficiarios de este servicio, de los cuales un total de 56 socios son hombres que han solicitado este servicio para iniciar su negocio propio para poder consolidar sus negocios desde una temprana edad y posteriormente contar con un negocio sólido que les permita contar con mejores ingresos en su hogar.

Un 29% de socios de entre 48 a 62 años también demandan los microcréditos, nos supieron manifestar que lo hacen con el fin de fortalecer sus negocios, de estos socios un total de 99 son socios recurrentes ya que anteriormente la institución ya les favoreció con microcréditos. Únicamente el 4% del total de encuestados son socios pertenecientes a la tercera edad.

El 69% de los encuestados, es decir un total de 261 socios manifestaron que el fin de obtener el microcrédito fue con una proyección en concreto, poner en funcionamiento su propia actividad comercial o productiva, el resto de encuestados demandaron el servicio para fortalecer sus negocios o mejorar los mismos.

Estado civil

El estado civil de los socios encuestados está determinado de la siguiente manera, véase gráfico 31, el 78% de ellos se encuentran casados, los solteros están representados en un 11%. El 8% de los socios se han divorciado y únicamente el 3% de los encuestados son viudos, los cuales en su mayoría son mujeres las mismas que se han convertido en jefas del hogar y son las que sacan adelante a sus familias.

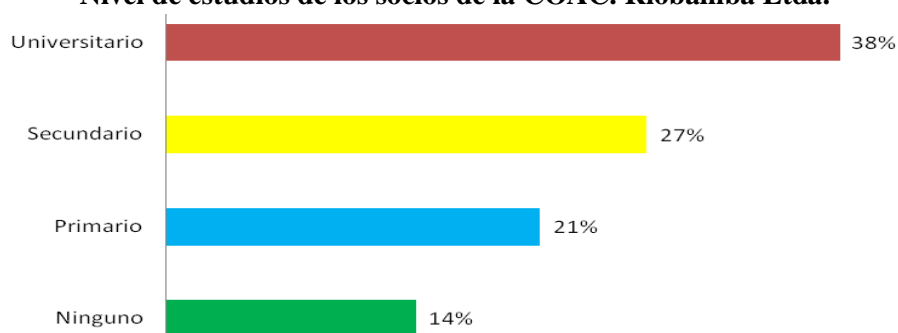


Nivel de estudios

Los microempresarios que acuden a la Cooperativa, no poseen en su mayoría un nivel de estudios universitario, véase gráfico 32, ya que los habitantes de las zonas urbana y rural no poseen un nivel de ingreso adecuado, por lo que desde temprana edad salen a trabajar para ayudar con los gastos del hogar.

Un 38% de los socios de la Cooperativa poseen un nivel de estudios universitario, de los cuales el 71% son hombres porque al ser los que aportan mayoritariamente a la economía del hogar se han especializado más para poder encontrar oportunidades laborales mejores. Un 27% de los socios han cursado por estudios secundarios y un 21% de ellos han culminado sus estudios primarios. El 14% de los socios no poseen un nivel de estudios, en su mayoría ellos son socios de las zonas rurales de la provincia de escasos recursos.

Gráfico 32
Nivel de estudios de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.

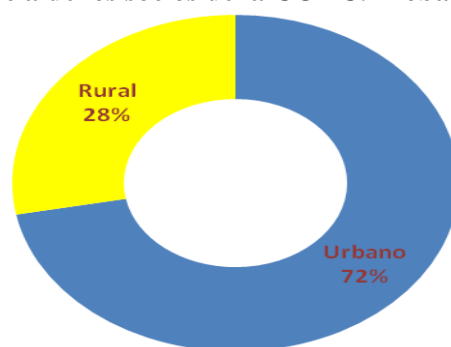


Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales.

Al ser la provincia de Chimborazo un lugar en donde su población se dedica principalmente a las actividades comerciales y actividades productiva, el nivel de estudios de su gente no ha influido de manera significativa al momento de emprender sus microempresas, ya que al momento de realizar la encuesta de todos los socios, en su mayoría casi todos los negocios continuaban funcionando, pues el factor que influye para la consolidación de las microempresas es la capacidad de emprendimiento.

Zona de residencia

Gráfico 33
Zona residencia de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales.

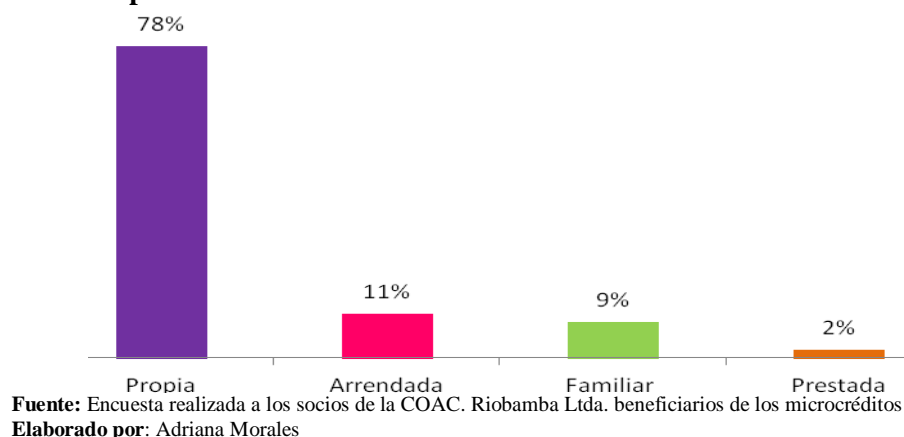
Los socios de microcréditos en la Cooperativa Riobamba habitan en un 72% en la zona urbana de la provincia, véase gráfico 33, las personas que se radican ahí dedican sus actividades microcrediticias al comercio, artesanía, fabricación y servicios. El resto de los socios habitan en la zona rural, en un 28%; estos socios de la institución se dedican actividades de agricultura y ganadería principalmente.

Los socios pertenecientes a la zona urbana, manifestaron que acuden a la Cooperativa porque es una institución propia de la provincia que poco a poco la han visto surgir y con los pequeños ahorros que han depositado en la institución ha ido creciendo y hoy en día es la mejor Cooperativa de la provincia.

Los socios de la zona rural acuden a la Cooperativa debido a que siempre les han abierto las puertas y les han ayudado en la consolidación de sus negocios, mediante el crédito y también gracias al apoyo y capacitación que reciben por parte de la institución.

Tipo de vivienda

Gráfico 34
Tipo de vivienda de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Los socios encuestados de la Cooperativa, gracias al microcrédito otorgado por la institución han logrado consolidar sus negocios y consecutivamente con los ingresos obtenidos han podido lograr tener su casa propia, pues del total de los encuestados el 78% de ellos tienen una vivienda propia, véase gráfico 34, de ellos el 83%, es decir 247 socios nos manifestaron que anteriormente tenían una vivienda que no era de ellos pero con el crédito obtenido han podido lograr ingresos suficientes para poseer una vivienda propia para su familia.

Los socios con vivienda propia habitan en ella por más de 5 años. El 11% de los encuestados viven en viviendas arrendadas, del resto de socios, el 9% de ellos viven en viviendas familiares y únicamente el 2% en una vivienda prestada (se refiere a que los familiares de los socios tienen una vivienda propia y prestan un cuarto a sus familiares para que puedan vivir ahí).

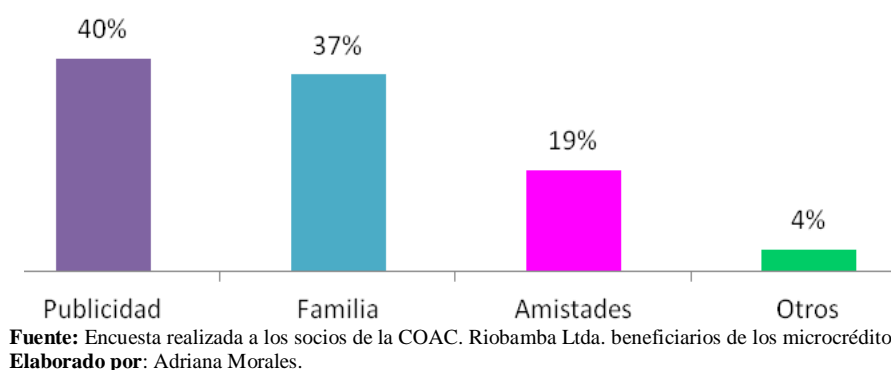
Satisfacción de los socios de la COAC Riobamba Ltda.

Para conocer las razones por las cuales los socios de la Cooperativa acuden a la entidad, se les realizó una serie de preguntas, las mismas que sirvieron para conocer la satisfacción que tienen los socios en la Cooperativa a formar parte de la misma.

Conocimiento acerca de la institución

La primera pregunta que se les realizó a los socios acerca de la Cooperativa fue el medio por el cual tuvieron conocimiento acerca de la institución.

Gráfico 35
Medios por los cuales acudieron los socios a la COAC. Riobamba Ltda.



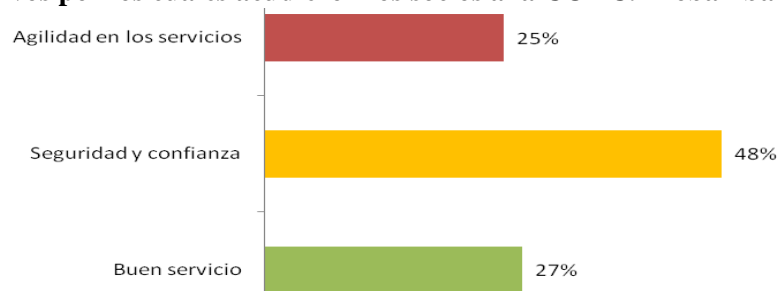
Los medios de comunicación en radio, periódicos, vallas publicitarias, televisión, folletos, han sido un medio apropiado por los cuales la institución ha podido llegar a sus socios, ya que el 40% de los encuestados tuvieron conocimiento de la misma gracias a la publicidad realizada en los medios, véase gráfico 35. Los oficiales de crédito también realizan publicidad de la institución al momento que realizan promociones puerta a puerta acerca de la Cooperativa.

Las recomendaciones o experiencias obtenidas por amigos o familiares de los socios han sido el principal medio ya que un 56% de los encuestados han llegado a formar parte de la misma gracias a este medio, de los cuales el 37% fue por recomendaciones de los familiares ya que llevan varios años en la institución y han sido testigos de su consolidación y crecimiento que ha tenido la entidad, el 19% han sido por parte de la recomendación de los amigos. El 4% de los socios manifestaron que acuden a la Cooperativa por otros motivos, tales como la cercanía de la institución a sus domicilios.

Motivos por los que acuden a la institución

La Cooperativa hoy en día cuenta con un número representativo dentro de la provincia de Chimborazo, por eso es importante conocer los motivos, véase gráfico 36, por los cuales decidieron pertenecer a la Cooperativa.

Gráfico 36
Motivos por los cuales acudieron los socios a la COAC. Riobamba Ltda.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales.

El 48% de los socios, son parte de la institución debido a que tienen seguridad y confianza en la entidad ya que ésta en los últimos años ha ido surgiendo y ha demostrado tener más solvencia que el sistema bancario en la provincia de Chimborazo. El buen servicio que constantemente la Cooperativa brinda a los socios, también es un motivo importante para los socios, ya que un 27% de los encuestados manifiestan que por ésta razón acuden a la Cooperativa. Otro motivo que atrae a los socios en un 25% es la agilidad de la Cooperativa en la prestación de los servicios financieros, ya que los socios son atendidos de manera inmediata ya que tiene un nivel de capital adecuado que les permite cubrir todas las necesidades.

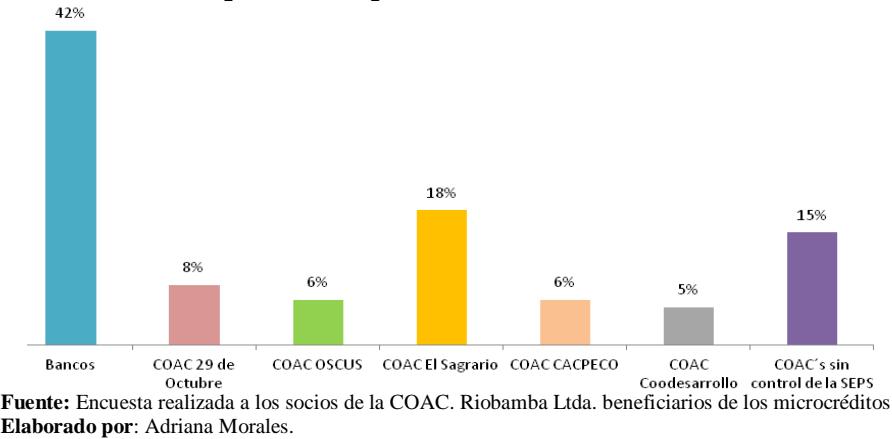
Apreciación del sistema financiero para los socios

Para conocer la satisfacción de los socios dentro del sistema financiero, se les preguntó si los socios aparte de formar parte de la Cooperativa, forman también parte de alguna otra entidad financiera. Solo el 41% de los encuestados manifestaron que son parte de otra entidad financiera, el resto únicamente es socia de la Cooperativa, debido a que todas sus necesidades han sido resueltas por la Cooperativa, por lo cual no ven necesidad de formar parte de otra entidad.

Las instituciones financieras de las cuales forman parte los socios en su mayoría son los bancos en un 42%, véase gráfico 37, a la COAC El Sagrario también acuden los socios en un 18%, a las Cooperativas de ahorro y crédito que no están bajo el control de la SEPS van los socios en un 15% debido a que estas entidades no les solicitan mayor número de documentos, un 8% de los socios

acuden también a la COAC 29 de Octubre, a la COAC OSCUS y CACPECO los socios acuden en un 8% respectivamente, y a la COAC Codesarrollo acuden un 5% de los socios.

Gráfico 37
Entidades financieras de las que forman parte los socios de la COAC. Riobamba Ltda.

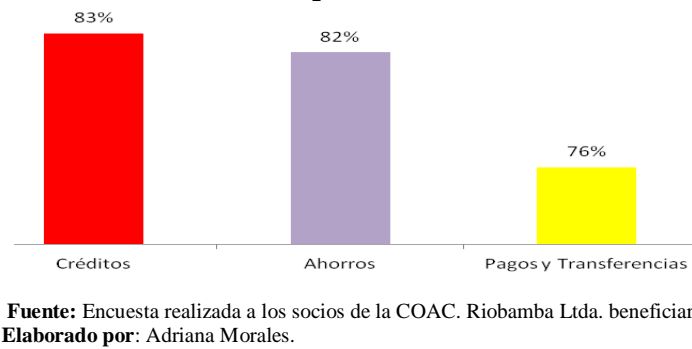


La Cooperativa Riobamba tiene un competidor que principalmente es la banca, y es debido a que los socios acuden a éstos para tener servicios de los que la Cooperativa no cuenta, como las tarjetas de crédito y las chequeras.

Servicios financieros

Los socios que acuden a la Cooperativa lo hacen especialmente por la confianza que tienen en la institución y por la calidad en sus servicios financieros, los servicios financieros que son más demandados en la institución son: créditos, ahorros y pagos y transferencias, véase gráfico 38.

Gráfico 38
Servicios financieros demandados por los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



En la encuesta realizada, los socios en un 83% manifestaron que acuden a la institución para beneficiarse de los créditos que oferta la institución, el 81% de ellos lo hacen para ahorrar sus dineros y el 76% acude para realizar el servicio de pagos y transferencias.

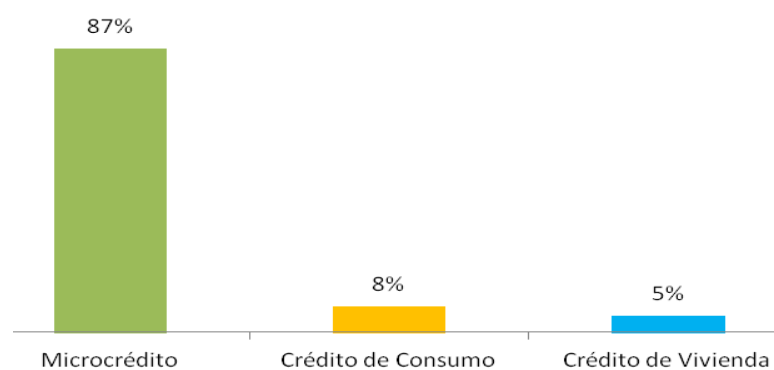
El objetivo principal del ahorro por parte de los socios de la institución es para poder acumular dinero que posteriormente les ayude a iniciar sus negocios propios, también ahorran para la compra de bienes muebles e inmuebles, hay socios que también ahorran para depositar a plazo fijo y que mes a mes les genere intereses y puedan tener un ingreso mayor al depositado. Los ahorros depositados por los socios surgen de la mejora de sus negocios, del incremento de sus ingresos económicos y también porque reciben remesas del exterior.

Los servicios de pagos y transferencias también son demandados en un porcentaje considerable por los socios debido a que facilita que las transacciones de los socios se lleven a cabo con mayor facilidad y

seguridad sobre todo. Los servicios demandados son los siguientes: pago a nóminas de personal, tarjeta de cajero automático, transferencia de dinero desde el exterior, beneficios sociales.

Los servicios financieros que tienen mayor demanda en la institución, son los créditos debido a que les da la posibilidad de conseguir un capital suficiente para poder consolidar sus negocios y hacer frente a cualquier necesidad que se presente. En la institución se ofertan algunos tipos de créditos y los socios los demandan de acuerdo a su necesidad.

Gráfico 39
Tipos de crédito demandados por los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales.

Dentro de los créditos, el microcrédito es el que mayoritariamente es solicitado por parte de los socios, en un 87% los socios encuestados manifestaron que acuden a la institución por este servicio, el 8% de los socios adquieren en la Cooperativa un crédito para el consumo y el 5% de los encuestados han demandado créditos para su vivienda, véase gráfico 39.

El crédito de consumo demandado por los socios, ha sido para poder comprar bienes para su consumo como: vehículos, muebles, electrodomésticos y terrenos, los socios también destinan este dinero para pagar los servicios que adeudan. Los bienes adquiridos por los socios son para poder equipar de una mejor manera sus negocios y adecuarlos para poder ofrecer a sus clientes un buen servicio.

Los socios de la institución han hecho uso de los créditos para la vivienda para poder construir su vivienda, también para remodelarla y en otros casos para poder adquirir una. Los socios que demandan este servicio también se han beneficiado anteriormente de un microcrédito y con la ganancia que han podido obtener de sus negocios han podido ahorrar un dinero para posteriormente lograr tener su vivienda propia.

Microcréditos

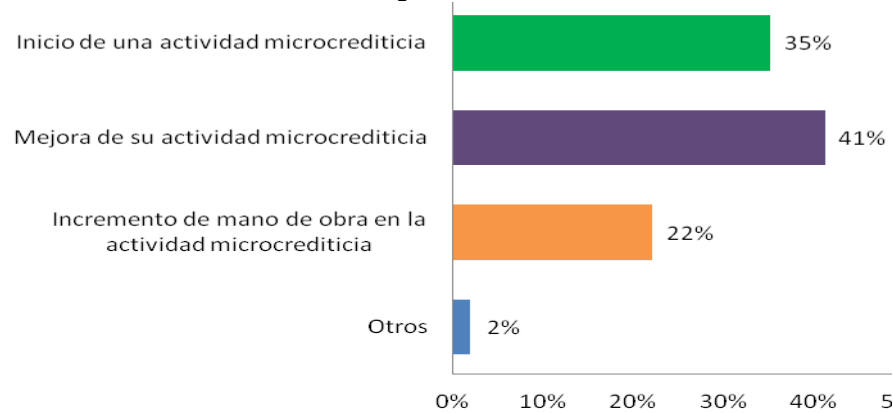
Los socios encuestados han sido beneficiados de los microcréditos, ellos manifestaron que hacen uso de este servicio porque les permite iniciar y fomentar sus actividades comerciales y productivas que han decidido realizar para poder contar con un negocio que permita mejorar la economía familiar.

Las actividades comerciales y productivas son la razón principal por la que los microcréditos son demandados, ya que el desarrollo de las mismas permite que los socios puedan empezar su propia microempresa, la misma que les servirá para mejorar su economía propia y de la provincia.

El 41% de los encuestados han demandado el microcrédito para mejorar sus actividades comerciales y productivas, es decir para remodelar sus pequeños negocios y adecuarlos mejor; de estos socios el 85% manifiesta que sus microcréditos son recurrentes, véase gráfico 40, es decir que al principio para iniciar con su negocio ellos acudieron ya a la Cooperativa para solicitar el servicio y con el pasar del tiempo la microempresa ha ido creciendo y prosperando por lo que los socios se van en la necesidad

de solicitar otro microcredito con el fin de mejorar sus actividades. Al volver a demandar un microcrédito, significa que los otorgados anteriormente resultaron ser productivos en sus negocio.

Gráfico 40
Destino de los microcréditos obtenidos por los socios de la COAC. Riobamba Ltda.

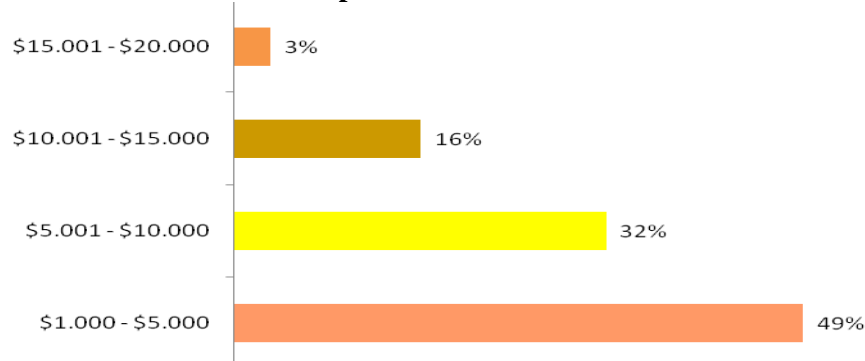


Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. Beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales

El 35% de los socios demandan el servicio para iniciar una microempresa con sus actividades coomerciales y productivas que realizan. Un total de 133 encuestados han aperturado su negocio propio con la ayuda del microcredito, de ellos el 88% continuan con el negocio debido al exito que ha tenido, la misma que ha sido posible por el direccionamiento obtenido por parte de la entidad. Al haber prosperidad en las microempresas emprendidas por los socios, estos se ven con la necesidad de ampliar sus negocios por lo que necesitan mayor numero de personas que trabajaen en el negocio, por lo que el 22% de microempresarios que demandan el servicio es con el fin de incrementar su mano de obra en sus actividades comerciales y productivas.

Los socios beneficiados de microcreditos coinciden que sus actividades comerciales y productivas han podido desarrollarse debido al apoyo constante que han encontrado en la Cooperativa Riobamba, ya que gracias a que sus microempresas han podido salir adelante sus ingresos economicos han mejorado y tambien han podido ser fuente de empleo para más personas lo que ha permitido que tanto sus familias como las de sus empleados gocen de condiciones de vida mejores.

Gráfico 41
Montos de microcréditos obtenidos por los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



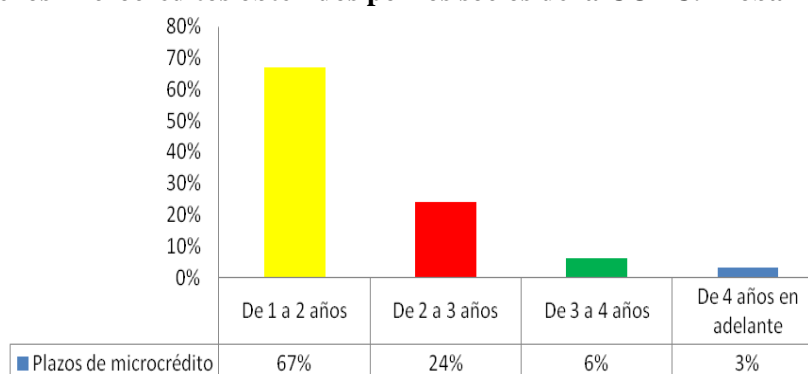
Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. Beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales

El 49% de los socios han adquirido un microcrédito en un monto de entre \$1.000 a \$5.000 dólares, este monto es el que más se requiere por parte de los socios debido a que como son pequeños empresarios que desean consolidar su negocio, piden montos pequeños para poder pagar con facilidad.

El 32% de los socios adquieren microcréditos entre \$5.001 a \$10.000, el 19% de los encuestados pidieron microcréditos en montos de \$ 10.001 a \$20.000, véase gráfico 41.

Los plazos a los que se han otorgado los microcréditos son los siguientes, véase gráfico 42, de 1 a 2 años el 67% de los socios pagan sus microcréditos a este plazo, el 24% de los socios pagan su microcrédito a un plazo de 2 a 3 años, el plazo de pago del 6% de microcréditos es de más de 3 años hasta 4 años, y sólo el 3% de estos créditos tiene un plazo de pago de más de 4 años.

Gráfico 42
Plazos de los microcréditos obtenidos por los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



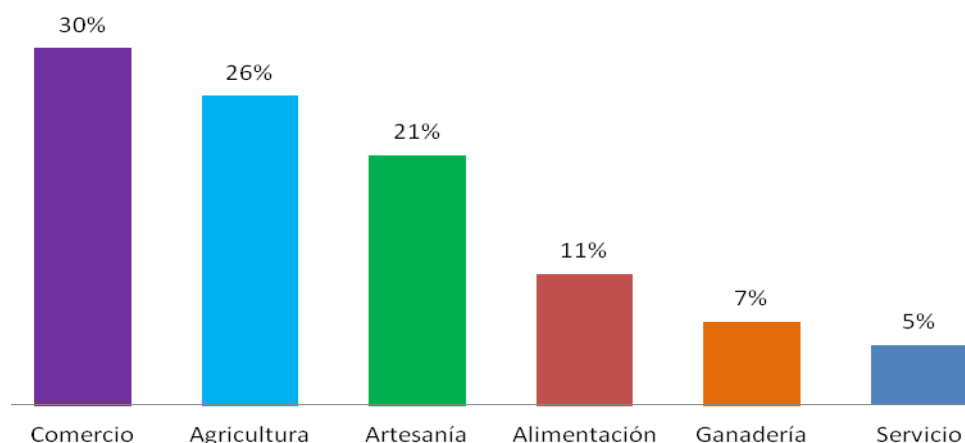
Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. Beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales

Segmento microempresarial

Actividades comerciales y productivas

Los microempresarios enfocan sus negocios a la realización de actividades comerciales y productivas, ya que mediante éstas pueden transformar sus productos y poner a disposición de la población. Las principales actividades productivas a las que se dedican son las siguientes:

Gráfico 43
Actividades microcrediticias a las que se dedican los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. Beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales

Los microempresarios socios de la Cooperativa, dedican sus actividades económicas principalmente al comercio, en esta microempresa se encuentra el 30% de los socios, véase gráfico 43, la razón por la que se dedican a esto es debido a la facilidad de adquirir mercadería para posteriormente ponerla a la venta. El 26% de los socios se dedican a la agricultura, esto se da porque la provincia es una zona eminentemente agrícola y de esto aprovecha los microempresarios para consolidar sus microempresas.

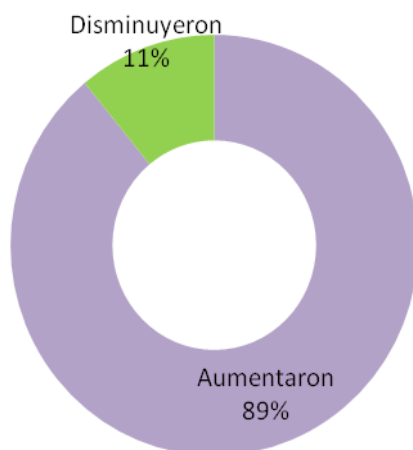
Un gran porcentaje de las actividades económicas se dedican a las siguientes actividades: el 21% de la microempresa está enfocada a la artesanía, el 11% del sector microempresarial se dedica a la alimentación, esta actividad se encuentran la elaboración de productos alimenticios para la población, los alimentos que se usan para producir estos alimentos son los provenientes de la agricultura.

En el sector rural su población se dedica también a la ganadería y en la institución esta microempresa representa el 7%, las familias se dedican a la crianza de animales y en algunos casos venta de animales. La cifra menos significativa dentro de las actividades microcrediticias, son las microempresas de servicios en un 5%.

Nivel de ventas de las microempresas

Al ser beneficiarios de los microcréditos los socios han podido consolidar sus microempresas y de esta manera fortalecer el negocio de sus actividades comerciales y productivas, sus microempresas también ha ido creciendo y por ende el volumen de ventas se ha ido incrementando, véase gráfico 44.

Gráfico 44
Variación ventas de las microempresas de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales

Con los microcréditos obtenidos por parte de los socios de la institución, los microempresarios han podido aumentar su nivel de producción, comercio, número de microempresas y también se han incrementado los trabajadores empleados; todo esto ha sido posible porque los microempresarios han adquirido materia prima y maquinaria moderna, lo cual ha significado que el nivel de sus ventas se haya incrementado en un 89%.

Algunos microempresarios no han podido administrar adecuadamente sus negocios y no han logrado que sus clientes demanden más los productos que éstas ofertan, por lo que el nivel de ventas de sus microempresas ha bajado, pero únicamente para el 11% de los microempresarios.

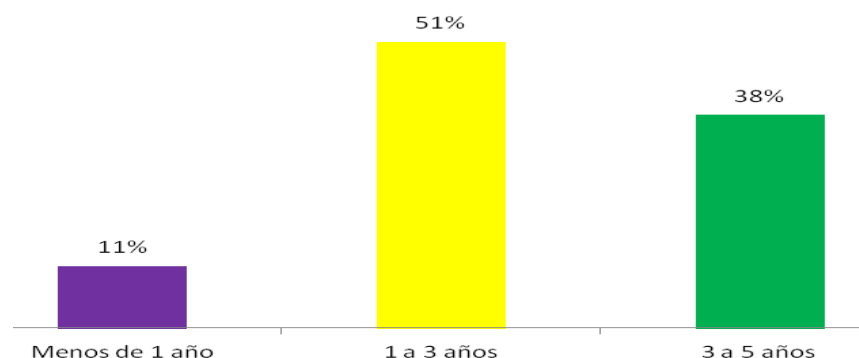
Tiempo de las microempresas en el mercado

El negocio de las microempresas empezó a salir adelante en la provincia desde el 2000, pero gracias a la ayuda de las Cooperativas de ahorro y crédito, el negocio de la microempresa está surgiendo y gran parte de la población chimboracense se dedica a esto.

Los socios que fueron encuestados para la realización de la presente disertación, fueron microempresarios que han sido beneficiados de los créditos en diferentes periodos a partir del año 2008 hasta el 2012, y que actualmente ya tienen una microempresa consolidada, véase gráfico 45.

Gráfico 45

Años en el mercado de las microempresas de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos

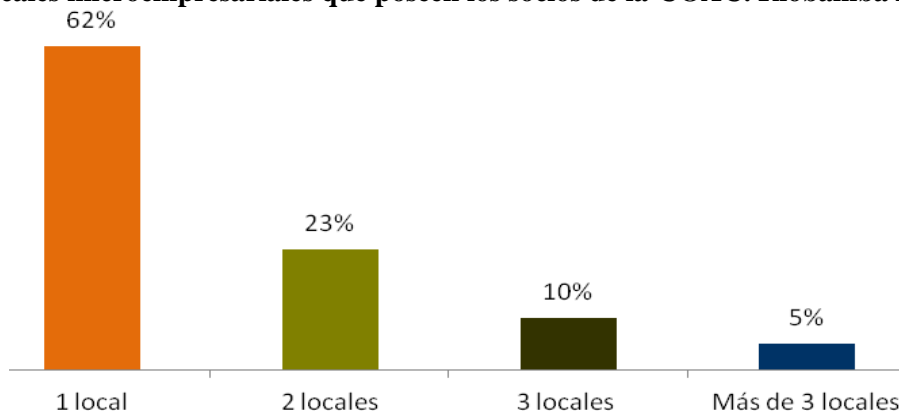
Elaborado por: Adriana Morales

El 51% de las microempresas que están en el mercado han estado en un periodo de 1 a 3 años, este tiempo no es muy largo pero ha sido suficiente para que las microempresas se encuentren en el mercado funcionando adecuadamente. Hay microempresas que ya se encuentran bien consolidadas en el mercado en un 38% ya que han obtenido resultados óptimos en sus negocios. Únicamente el 11% de las microempresas operan por un tiempo menor a 1 año, pero manifestaron que a pesar de que su tiempo es corto han podido contar con resultados productivos.

Total de locales microempresariales que poseen

Gráfico 46

Número de locales microempresariales que poseen los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos

Elaborado por: Adriana Morales

El 62% de los encuestados poseen un solo local comercial para el desarrollo de sus actividades comerciales o productivas, véase gráfico 42, el cual para ellos resulta ser suficiente para ofertar sus productos y servicios al total de la población a la que sirven, muchos de ellos manifestaron que un solo local es necesario debido a que la localidad en la cual habitan es pequeña y no necesitan tener varios locales pues el traslado de un lugar a otro es relativamente fácil dentro de su localidad.

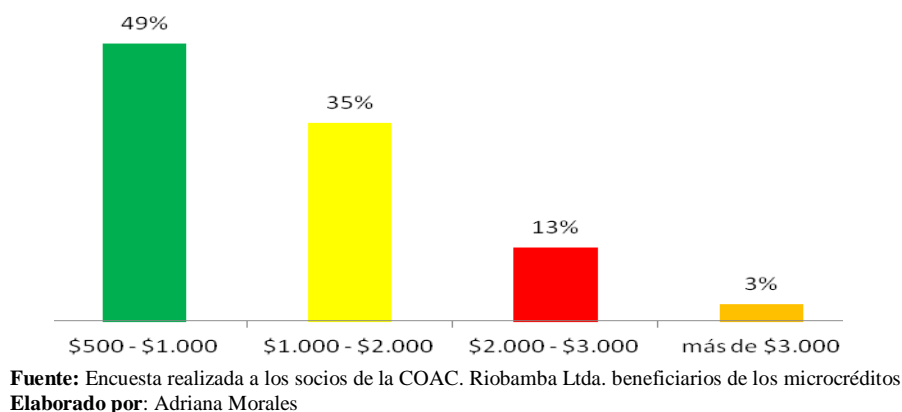
El 23% de los microempresarios cuentan con 2 locales y el 10% con tres locales, ellos han visto la necesidad de tener mayor número de locales comerciales debido a que han expandido su negocio a otras ciudades para poder tener mayor presencia en el cantón. El 5% de los encuestados cuentan con más de 3 locales porque ellos en su mayoría son comerciantes de ropa y para este negocia la competencia en el mercado es alta, por eso necesitan contar con locales ubicados en los diferentes sectores de donde residen, véase gráfico 46.

Impacto social y económico del microcrédito otorgado por la COAC Riobamba Ltda.

Ingresos económicos mensuales

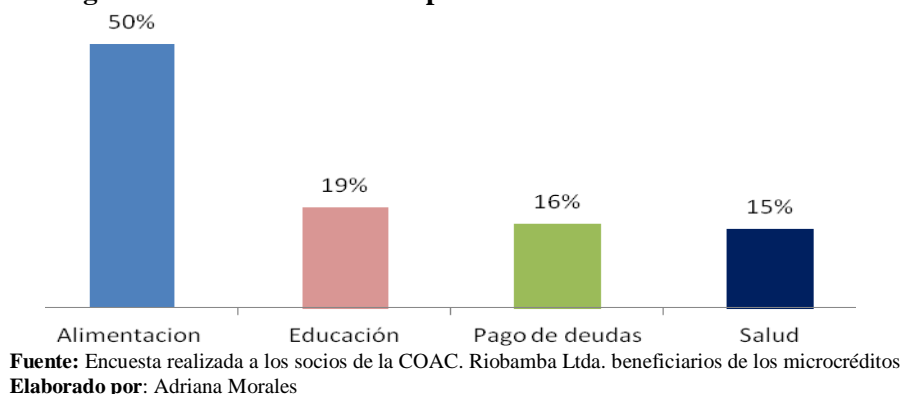
Los socios de la Cooperativa, manifestaron que su nivel de ingresos a partir de la obtención de un microcrédito y gracias a que han logrado consolidar sus microempresas, han aumentado de manera significativa lo cual ha servido para que tanto el socio como su familia goce de un nivel de ingresos adecuado y suficiente para cubrir con sus necesidades básicas, véase gráfico 47.

Gráfico 47
Ingresos mensuales recibidos por los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Un 79% de los socios encuestados manifestaron que sus ingresos aumentaron porque sus negocios han ido mejorando gracias a los microcréditos. El nivel de ingresos económicos que reciben los socios de la Cooperativa mensualmente se encuentran en un 49% en un rango de \$500 a \$1.000, los cuales para los encuestados son suficientes para poder cubrir con normalidad las necesidades que en su hogar tienen. En un 35% el nivel de ingresos que los socios reciben mensualmente está entre \$1.000 a \$2.000. Los ingresos mensuales de entre \$2.000 a \$3.000 en un 13% es recibido por los socios, tan solo el 3% de los encuestados recibe ingresos económicos mayores a \$3.000. La mayoría de los socios reciben ingresos económicos que resultan ser suficientes para tener un nivel de vida adecuado. Los ingresos recibidos mes a mes por parte de los socios se mantienen constantes gracias a que sus microempresas están ya consolidadas. Los ingresos mensuales recibidos por los socios tienen el siguiente destino, véase gráfico 44, el 50% de los encuestados destinan sus ganancias a la alimentación de su hogar, la educación de su familia también es primordial por lo cual el 19% de los socios destinan sus ingresos para este campo, el pago de deudas también es primordial para los encuestados por eso el 16% de ellos cubren las mismas con los ingresos percibidos, el 15% de los socios utilizan sus ingresos para cubrir la salud de su familia. Los ingresos que perciben los socios en su mayoría son destinados para los gastos de necesidades básicas que tiene el hogar.

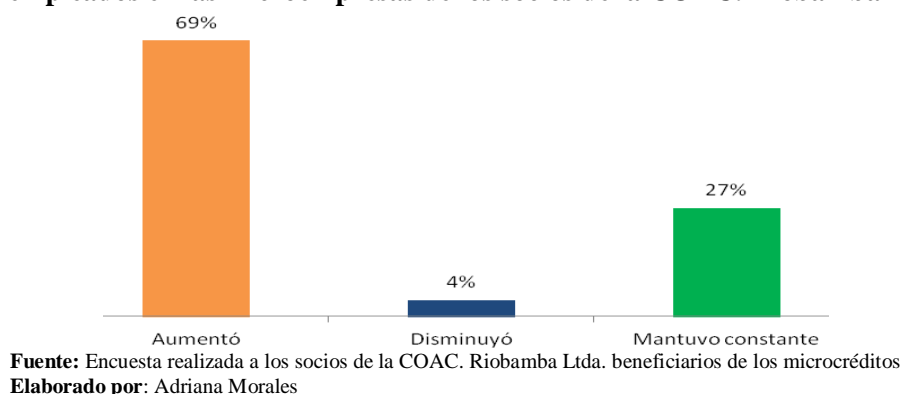
Gráfico 48
Destino de los ingresos mensuales recibidos por los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



Nuevas fuentes de trabajo

Una vez que las microempresas logren consolidarse en el mercado, éstas mejoraran su nivel de comercial y nivel productivo para lo cual será necesario incrementar su número de empleados en los negocios, esto se ha podido evidenciar en la encuesta que se llevo a cabo, véase gráfico 49.

Gráfico 49
Número de empleados en las microempresas de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



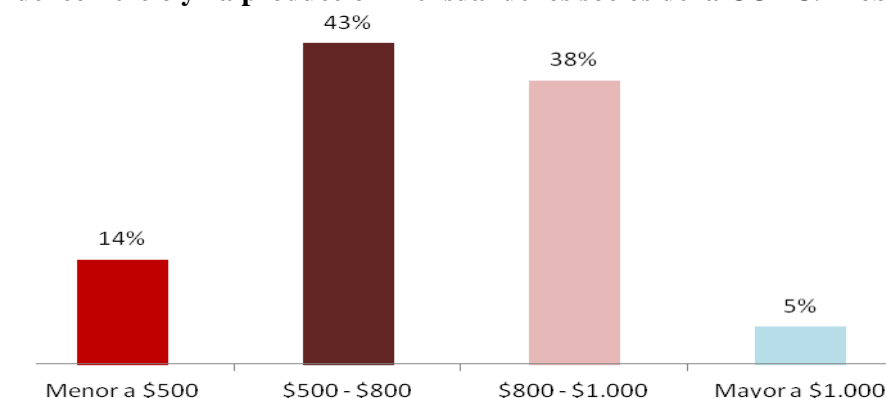
El 69% de los encuestados han incrementado el número de sus trabajadores, y tan solo el 4% de los socios disminuyó sus trabajadores, esto debido a que cambiaron el tipo de negocio, migraron hacia otra ciudad o porque no les fue bien en su microempresa instalada.

El 27% de los socios han mantenido el número de empleados constantes, esto quiere decir que éstas empresas son las que mantienen a su mano de obra en nivel de empleo pleno. El 78% de las microempresas tienen de 2 a 5 trabajadores laborando, el 9% únicamente tienen 1 solo trabajador y este generalmente es el mismo dueño de la microempresa. El 7% de los encuestados tienen en su microempresa entre 5 a 10 trabajadores y el 6% emplea a más de 10 personas en sus microempresas.

Valor mensual del comercio y la producción

El valor mensual total del comercio y producción de los socios en su mayoría asciende a un valor de \$1.000, véase gráfico 46. El 43% del total de los encuestados tiene un valor de \$500 hasta \$800, el 38% se encuentra entre \$800 hasta \$1000. El valor del comercio y la productividad es inferior a \$500 para el 14% de los encuestados y para el 5% de los socios, es mayor a \$1.000.

Gráfico 50
Valor del comercio y la producción mensual de los socios de la COAC. Riobamba Ltda.



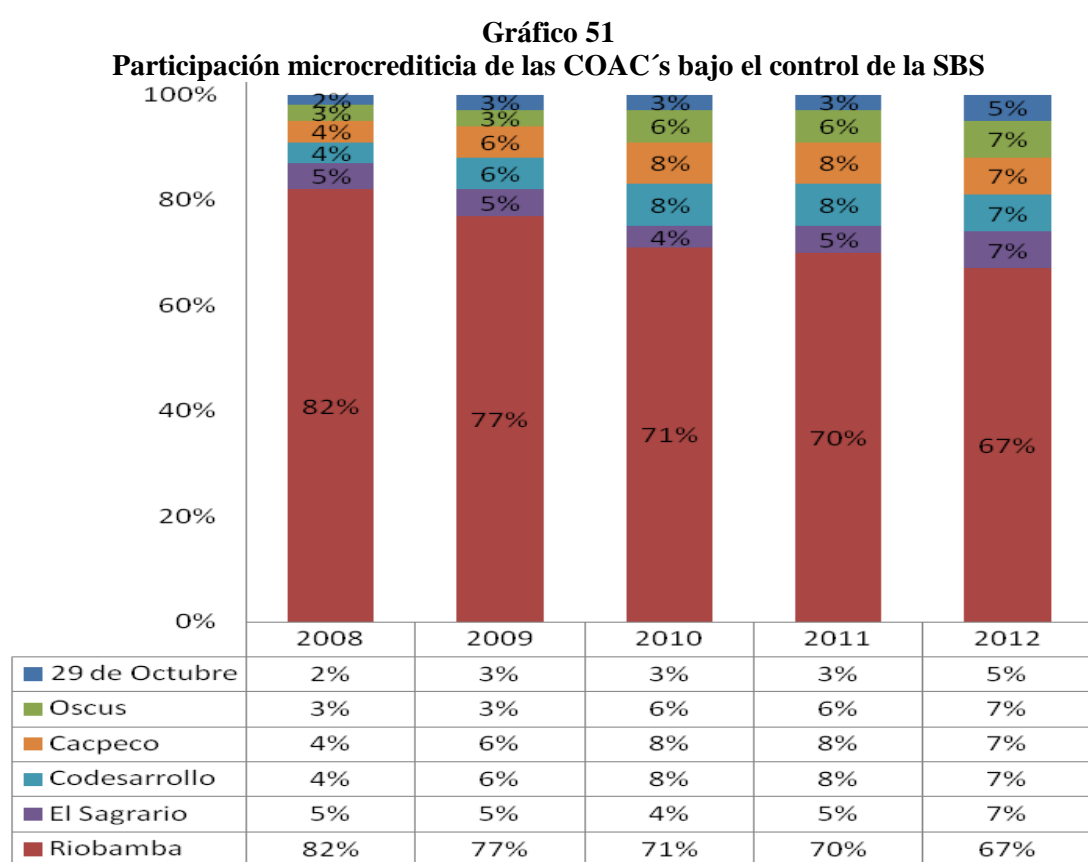
Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC. Riobamba Ltda. beneficiarios de los microcréditos
Elaborado por: Adriana Morales

La mayoría de los socios poseen niveles de comercio y producción óptimos que no les significa elevados costos, lo cual les permite tener mayores ganancias y así pueden vivir en buenas condiciones de vida.

4.5. Comparación de la concesión de microcréditos de la COAC Riobamba Ltda., con las instituciones del sistema financiero de Chimborazo

Los microcréditos son los productos por los que la institución tiene mayor número de clientes, ya que ven en estos una alternativa para poder desarrollar sus actividades comerciales y productivas, de esta manera consolidar sus propias microempresas, gracias a la concesión de microcréditos, la Cooperativa Riobamba ha podido crecer y llegar a ser hoy en día la primera institución financiera en la provincia de Chimborazo.

Participación microcrediticia de la COAC's bajo el control de la SBS



Fuente: SBS

Elaborado por: Adriana Morales

La participación en el mercado microcrediticio durante todo el periodo de análisis ha sido en mayores porcentajes representados por la Cooperativa Riobamba, véase gráfico 51, empezando con el 82% del total del sistema cooperativo en la provincia y al finalizar el periodo su participación fue del 67%, al ser la Cooperativa la institución más representativa del sistema financiero de la provincia, su participación en el mercado microcrediticio es la mayor, a pesar de que la participación ha ido decreciendo, pero su monto de cartera ha ido en aumento. Pero este decrecimiento, no significa que la institución ha otorgado menores niveles de microcrédito, véase gráfico 48, sino más bien se ha dado esta bajo porque en el sistema cooperativo varias han sido las instituciones que se han insertado y todas ellas ofertan microcréditos, entonces la participación en la cartera de la Cooperativa ha ido disminuyendo, ya que las otras instituciones controladas por la SBS, tienen una cartera de

microcrédito menor y al ofertar un monto mayor de microcrédito inmediatamente su participación crece, pero esto se explica porque su cartera microcrediticia es pequeña, en cambio de la Cooperativa es alta. La institución sigue dominando el mercado microcrediticio en la provincia, lo que ha significado que la entidad siga con niveles de crecimiento altos debido a su fuerte colocación de microcréditos en la provincia de Chimborazo.

Cabe mencionar también, que la colocación ha decrecido debido a que han aparecido instituciones cooperativas pequeñas que no se encuentran bajo el control de la SBS y al no estar bajo este control no piden toda la documentación necesaria, ni los requisitos ni las garantías, a lo cual los socios lo ven como positivo pero no analizan los riesgos existentes al pertenecer a este tipo de cooperativas. Al ser la Cooperativa Riobamba la que domina el mercado microcrediticio en la provincia de Chimborazo, el resto de cooperativas tanto las controladas y no controladas, ofertan sus servicios compitiendo directamente con esta institución.

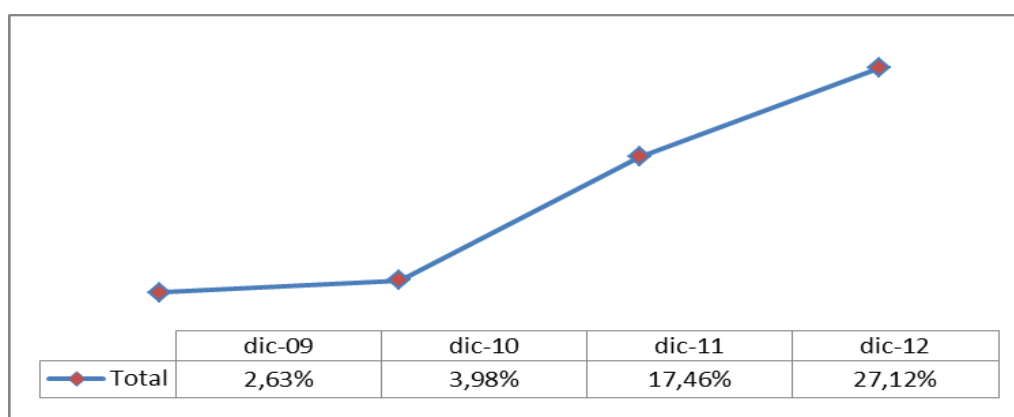
En el año 2008 la cooperativa que otorgó menor capital en la cartera de microcréditos fue la 29 de Octubre con tan solo el 2%, posteriormente la OSCUS con el 3%, la Codesarrollo y CACPECO con el 4% respectivamente y finalmente la Sagrario con el 5%. Al término del período de análisis, en el 2012, la Cooperativa Riobamba continúa otorgando los microcréditos en mayor medida en un 67%, el resto de cooperativas poseen el 7% del mercado del microcrédito respectivamente únicamente la Cooperativa 29 de Octubre tiene una participación del 5%. Con estos datos se evidencia que la Cooperativa Riobamba continúa liderando el mercado microcrediticio en la provincia de Chimborazo.

Cartera de microcrédito en la COAC Riobamba Ltda.

Se puede observar que la institución se ve beneficiada en sus niveles de crecimiento gracias a la concesión de microcréditos, véase gráfico 52, ya que desde el periodo de análisis ha habido un crecimiento año a años en el total de microcréditos otorgados a sus socios. Esto ha sido posible debido a que la Cooperativa ha incrementado el número de oficinas a nivel de la provincia y también porque sus servicios se expanden puerta a puerta a través del servicio de oficina móvil que ofrece la institución.

Mediante este gráfico se puede evidenciar, que si bien es cierto la participación de la cartera de microcrédito de la Cooperativa durante el periodo de análisis disminuyó, no fue por motivos de decrecimiento de la cartera, sino por nuevas instituciones insertadas en el sistema financiera con condiciones de crédito menos severas para los socios, pero como la Cooperativa procura mantener una cartera sana, se asegura que sus sujetos de crédito en un futuro puedan cumplir con sus pagos y no representen un riesgo para la institución.

Gráfico 52
Crecimiento de la cartera microcrediticia de la COAC Riobamba Ltda.



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Adriana Morales

4.6. Cumplimiento de pago de los microcréditos

A nivel general, los microcréditos que se otorgan en la institución se dan a plazos cortos, con características y condiciones idóneas para los socios de la entidad, con el fin de que este servicio sea más demandado con el fin de poder disponer recursos para las colocaciones, y así cubrir las demandas de los socios de la entidad. Las formas de pago de los microcréditos están de acuerdo con la capacidad de pago del asociado y plazo asignado, para acordar el pago del microcrédito, el socio y el oficial de crédito se ponen de acuerdo en la frecuencia de pago. (COAC Riobamba Ltda.,).

En caso de atrasos en el pago de sus obligaciones, el asociado deberá pagar una penalidad equivalente al 1.1 veces, adicional a la tasa pactada, el cobro del interés por mora será efectivo a partir del primer día del vencimiento de la cuota. (COAC Riobamba, Ltda).

Al mismo tiempo se hará un recargo adicional por **gastos** de cobranzas; que es un costo por recuperación de los recursos colocados, estos valores se fijan de acuerdo a la gestión ejecutada, ver tabla 8:

Tabla 8
Valores de gestiones por mora

Notificación	Costos
Notificación escrita sector urbano	\$5,00
Notificación escrita sector rural	\$6,00
Notificación telefónica	\$2,00

Fuente: COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Adriana Morales

El objetivo de la Cooperativa una vez entregado el microcrédito es lograr recuperar los recursos colocados, solamente se logrará recuperarlos si los fondos que recibió el socio se invierten en el destino para donde fueron solicitados por él. En las actividades comerciales y productivas los microcréditos deben destinarse únicamente para estos fines.

Es importante la supervisión y monitoreo por parte de los oficiales de crédito, jefe de crédito, oficial de cobranzas o jefes de agencia; para lograr que el socio cumpla con los compromisos con la institución. El seguimiento es la herramienta que permite la posibilidad de minimizar el riesgo de las operaciones, ya que aunque un microcrédito esté bien colocado, esto no cubre las contingencias que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo, por lo tanto el seguimiento permite tomar medidas preventivas ante cualquier posible riesgo de la Institución.

La Cooperativa realiza la calificación de su cartera microcrediticia a partir de una estructura de plazos, véase tabla 9.

Tabla 9
Categoría para la calificación de la cartera microcrediticia de la COAC. Riobamba Ltda.

Categoría	Microcréditos	
	Mayor a	Hasta
A. Riesgo Normal		5
B. Riesgo Potencial	5	30
C. Deficientes	30	60
D. Dudoso Recaudo	60	90
E. Pérdidas	90	

Fuente: COAC Riobamba Ltda. 2012

Elaborado por: Adriana Morales

La categorización de la cartera de microcrédito, permite que la institución pueda controlar la situación de riesgo en caso de que los socios incumplan con los pagos, una vez identificado el riesgo, los oficiales de crédito tienen la responsabilidad de inmediatamente controlar este riesgo.

Cada categoría de deudores tiene implícita una probabilidad de pérdida en función a la capacidad de pago. Por esta razón, la institución debe constituir provisiones, cuyo monto no podrá ser menor a los porcentajes establecidos para cada categoría, véase tabla 10.

Tabla 10
Porcentajes de provisiones COAC Riobamba Ltda.

Categoría de Riesgo	Porcentaje de Provisiones
A: Riesgo Normal	1% al 4%
B: Riesgo Potencial	5% al 19%
C: Deficientes	20% al 49%
D: Dudoso Recaudo	50% al 99%
E: Pérdida	100%

Fuente: Manual de Riesgo de Crédito de la COAC Riobamba Ltda.

Elaborado por: Adriana Morales

El monto de las provisiones por riesgo debe cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en el que se efectuó tal calificación.

A los socios acreedores a un microcrédito se les debe realizar un seguimiento semanal, debido a que representa un riesgo mayor para la institución. El comité de crédito se asegurará de que efectivamente el oficial ha realizado un seguimiento, cuando éste le presente un informe acerca de su labor realizada, en el cual se deben incluir los siguientes aspectos:

Destino del microcrédito; constatar que el microcrédito que el socio solicitó ha sido empleado para el objetivo inicial con el que se le otorgó al socio.

Situación económica y financiera; evaluar la situación económica y financiera. Si la situación del socio es negativa, el oficial debe tomar medidas preventivas, como por ejemplo solicitar mayores garantías o considerar la posibilidad de reestructurar el microcrédito.

Calificación de cartera y nivel de provisión; también se debe evaluar la calificación de cartera y el nivel de provisión de cada una de las operaciones.

Recuperación de cartera microcrediticia en mora

Con el objetivo de mantener una calidad de cartera microcrediticia idónea, la institución realiza la recuperación de cartera se llevarán a cabo desde el primer día que un microcrédito entra a vencido. La Cooperativa considera morosos a los socios que tienen un día de vencido en el pago de sus obligaciones, por esta razón el reporte de morosidad será emitido diariamente, para llevar un control diario.

Los oficiales de crédito son responsables de las gestiones de cobro hasta los 90 días de vencido, luego de haber agotado todas las gestiones del caso, se asigna al oficial de cobranzas quien primero realiza la cobranza Extrajudicial y luego inicia las acciones judiciales correspondientes, siempre y cuando existan bienes que se puedan embargar o secuestrar.

Si los microcréditos vencidos no han sido cancelados ni amortizados dentro del periodo de cobranza realizado por el oficial de crédito y que ya se encuentran con mora de noventa (90) días, son asignados al oficial de cobranzas, quien será el responsable de seguir con las acciones de recuperación extrajudicial por un periodo de 30 días adicionales, ya que de no recuperarse en este plazo se debe iniciar el trámite judicial.

Las acciones judiciales constituyen el último recurso para la recuperación de un crédito, por el costo y la lentitud que implica todo el proceso. El proceso de recuperación por vía judicial es de responsabilidad de un abogado externo y al mismo tiempo el oficial de cobranzas, lleva un control de las operaciones en juicio, con el objeto de seguir los pasos del proceso y buscar la mejor opción de recuperar un crédito.

Al realizar el análisis del microcrédito en la Cooperativa Riobamba, se pudo observar que efectivamente las actividades que la institución apoya son las actividades de comercio y la producción. Los socios a los cuáles se les realizó la encuesta, manifestaron que ha sido gracias al microcrédito obtenido en la Cooperativa que pudieron salir adelante y tener prosperidad en los negocios que ellos decidieron implementar.

El microcrédito si bien es cierto que es un servicio que ha ayudado a que la institución pueda crecer, es importante que al momento de ser otorgado este servicio la entidad procurar disminuir el riesgo que se puede presentar por incumplimiento de pago, es por esto que la Cooperativa emprende medidas desde el primer día de no pago para mitigar el riesgo.

Conclusiones

Desde los inicios de la COAC Riobamba Ltda., su accionar ha sido dirigido aquellos sectores con bajos recursos económicos y que no han podido acceder al sistema financiero, gracias al servicio brindado por la institución varias familias chimboracenses han podido acceder a un microcrédito y de esta manera ha podido iniciar su propia microempresa, y con una correcta administración su dinero han conseguido consolidarse en el mercado y a la vez han sido generadoras de empleo, y a través de créditos para consumo y vivienda los cuales les permite mejorar sus condiciones de vida. La Cooperativa Riobamba por su enfoque a los sectores vulnerables ha logrado ganarse la confianza de la gente y cuenta con gran credibilidad en la provincia de Chimborazo.

La institución es líder en el sistema financiero cooperativo de Chimborazo y en el ámbito de los microcréditos abarca el 67% del total del mercado, esto es gracias a que los socios ven en la Cooperativa una entidad de confianza en la cual depositan sus ahorros para demandar sus servicios microfinancieros que les ayudaran en la consolidación de sus microempresas. La mayoría de los socios que acuden lo hacen por la amplia experiencia que la entidad tiene en microcréditos, es por esto que el crecimiento de la entidad es gracias a los microcréditos otorgados a sus socios. La institución está al servicio de la población con el fin de forjar la economía social y solidaria de la provincia. Es en el microcrédito el servicio que promueve este desarrollo económico.

La entidad tiene 34 años de experiencia en el servicio microfinanciero, esto le permite día a día entender las necesidades de la población en cuanto a servicios microfinancieros, lo cual ayuda a que la entidad al momento de ofertar sus servicios sean en base a una verdadera realidad económica. Esta experiencia ha aportado para que la entidad ayude en el desarrollo económico y social de Chimborazo.

Los microcréditos que otorga la institución se dan a plazos cortos y tienen condiciones adecuadas para que los socios puedan acceder a este servicio con el fin de tener una alta rotación del capital que le permitirá tener los recursos necesarios para poder seguir colocando más créditos. Además los microcréditos presentan formas de pago que se adaptan a la capacidad de los socios, formas de pago diaria, semanal, quincenal, mensual, para que al momento de pagar no haya dificultad alguna.

Los microcréditos otorgados por la institución, se destinan a las siguientes actividades: comercio 30.65%, producción 27.30%, transporte 19.19%, otras actividades 16.25%, construcción de edificios 4.83% y actividades inmobiliarias 1.79%; esto indica que las actividades del comercio y la producción son a las que se destinan los microcréditos y han sido a estas actividades a las que se les ha beneficiado más.

La obtención de microcréditos, generan impactos tanto económicos y sociales para los microempresarios. Un 79% de los socios han manifestado que su nivel de ingresos a partir de la obtención de un microcrédito y con la consolidación de su propia microempresa ha aumentado significativamente. La mayoría de los socios reciben ingresos económicos suficientes que les permite gozar de un nivel de vida idóneo, estos ingresos se mantienen constantes debido a que sus microempresas están ya consolidadas.

Gracias al servicio de los microcréditos, los socios han podido aumentar su nivel de comercio y producción, número de microempresas y también número de trabajadores, esto se ha dado gracias al éxito que éstas han significado, las ventas de los microempresarios se han incrementado en un 89% una vez obtenido el microcrédito.

Las principales actividades económicas a las cuales los socios destinan su dinero son las siguientes: agricultura en un 30%, comercio en un 26%, artesanía en el 21%, en un 11% los socios se dedican al sector de la alimentación, el 7% en la ganadería y finalmente en un 5% las microempresas de servicios.

Cuando los microcréditos son otorgados es responsabilidad de los oficiales de créditos realizar un seguimiento a sus socios para observar si el dinero está siendo empleado para el fin por el cual fue solicitado, este seguimiento también se hace para procurar que los socios se encuentren al día en sus pagos y se eviten posteriormente problemas de morosidad.

Durante el periodo de análisis, la participación de la cartera de microcrédito de la Cooperativa en la provincia de Chimborazo tuvo una baja, pero esto no ha significado una baja en el otorgamiento de este servicio, ésta baja se ha dado debido a que varias han sido las instituciones nuevas en el sistema cooperativo, que por ser nuevas han ofertado este servicio con menores requisitos y garantías, lo que ha incrementado su participación en el sistema financiero. El crecimiento de la cartera de la Cooperativa se ha dado porque los socios se sienten identificados con la entidad, no la ven como una entidad ajena a ellos, sino por el contrario se sienten parte de ella. El incremento de oficinas a nivel de la provincia, permite que año a año más microcréditos sean otorgados para los microempresarios.

Para evitar problemas con la morosidad por el no pago por parte de los socios, la entidad realiza gestiones de recuperación de cartera desde el primer día que un microcrédito no es pagado. Durante 90 días los oficiales de crédito deben realizar las gestiones de cobro, luego de este periodo se asigna al Oficial de Cobranzas quien realiza la cobranza Extrajudicial y luego inicia las acciones judiciales correspondientes. Si el dinero no es recuperado por el departamento de cobranzas se inicia con un trámite judicial.

A pesar de su amplia trayectoria en el mercado financiero, la entidad no está exenta de los riesgos de mercado y financieros, es por esta razón que a nivel interno la entidad posee políticas de control para que el funcionamiento de la entidad sea eficiente, ya que estas políticas aportan a que los activos tengan buena calidad, también se obtiene una buena calificación de su cartera, hay buena rentabilidad, los riesgos de liquidez son bajos.

La entidad también es consciente de que se pueden presentar riesgo de no pago de los créditos otorgados a los socios, por esta razón también tiene un procedimiento de recuperación de cartera que le permitirá recuperar el dinero, además la entidad para evitar tener una morosidad alta se asegura que los socios a los que ofertan sus servicios tengan un nivel de riesgo con categoría A o B.

La entidad durante todo el tiempo de trabajo se ha caracterizado por ser transparente, y este ha sido el motivo por el cual cada día son más familias que deciden formar parte de la entidad. La confianza que la gente tiene hacia la institución es principalmente por los servicios microfinancieros, pues estos están al servicio de toda la población.

Los socios de la COAC Riobamba Ltda. prefieren esta entidad por los beneficios que les genera la utilización de sus servicios microfinancieros, ya que ayuda a que las familias mejoren su bienestar económico y social. Los socios beneficiarios de los microcréditos han desarrollado sus propias microempresas las cuales a la vez han sido generadoras de empleo, esto demuestra que la creación de estos negocios no únicamente mejora el bienestar del socio, sino que también aporta al desarrollo económico y social de la provincia de Chimborazo.

La cooperativa en el momento de otorgar los créditos para prevenir el incumplimiento de los pagos se asegura que estos estén respaldados con una buena garantía ya sea quirografaria, hipotecaria o prendaria, lo cual genera una presión psicológica al socio, el miedo a perder sus bienes. Sin embargo como en toda institución financiera se producen casos de incumplimiento de pago de crédito, ante esto en primer lugar los oficiales de crédito visitan frecuentemente al socio exigiéndole el pago y a su vez ver la razón del porque no se está cumpliendo, en su mayoría se logra el crédito siga pagándose con normalidad, pero existen casos en que el socio no tiene la capacidad económica de seguir pagando el crédito pero tiene toda la disposición de cumplir con su obligación financiera, ante esta situación el área de crédito procede a reestructurar su deuda alargándole el plazo y disminuyendo su cuota acomodándose a la necesidad del socio; por otro lado están los que no pueden pagar o no desean cumplir con su obligación, en este caso se acude a la parte legal donde se embargan sus bienes.

Recomendaciones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. debe ampliar sus productos y servicios financieros en función a las expectativas de sus socios y de la población en general para llegar a consolidarse en el sistema financiero; y reforzar los ya existentes, a través de capacitaciones y asistencias técnicas a los socios beneficiarios de microcréditos, para que los mismos puedan ser emprendedores en la economía y puedan generar beneficios económicos para su empresa y la provincia. Lo antes mencionado permitirá que la institución continúe liderando el mercado microfinanciero en la provincia de Chimborazo.

La institución cuenta con un nivel de riesgo de crédito bajo lo cual se debe al oportuno accionar en el momento que se otorga un crédito, sin embargo es necesario que la entidad también se enfoque en el riesgo operativo a los que está expuesta, con el fin de proveer seguridad a sus asociados y a sus trabajadores.

Se recomienda que los oficiales de crédito en el momento de conceder un microcrédito analicen siempre el negocio del socio con la finalidad de ofrecer un buen servicio a los socios microempresarios, ya que de acuerdo al análisis del negocio el socio, a la actividad económica o por facilidad de pago, el oficial de crédito y el socio determinan la forma de pago del crédito; las cuales pueden ser diarias, semanales, quincenales o mensuales, que en su mayoría están sujetas a los ciclos económicos de los negocios del socio de acuerdo a las ganancias que van obteniendo, ya que se debe considerar que son en su mayoría microempresarios los cuales día a día trabajan para obtener sus ingresos económicos los cuales varían de acuerdo a su productividad, actividad comercial o económica.

Con la finalidad de brindar un servicio más rápido y eficiente de microcréditos se recomienda que la institución implemente la fábrica de crédito pues cuenta con el sistema de información financiero amplio, lo cual permitirá otorgar más créditos en un periodo determinado obteniendo mayor rentabilidad para la institución y un mejor servicio para sus socios.

La página web de la entidad debería contar con mayores opciones para los socios, en la cual ellos puedan conocer todo acerca de sus operaciones financieras que han realizado en la institución, también es importante que a diario se informe a los socios el estado de la entidad para que los socios puedan estar bien informados de la situación que la entidad presenta.

Con la Ley de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito se han convertido en una alternativa para los sectores sin acceso a los servicios financieros, ya que se enfocan en los sectores desprotegidos financieramente, por esta razón poco a poco las cooperativas van ganando mayor número de clientes en el sistema financiero, motivo por el cual la Cooperativa Riobamba debe mejorar su control interno para que en todo momento la transparencia y la ética estén presentes en el manejo de los recursos de sus socios. También es necesario que la Cooperativa aumente sus servicios financieros para que las necesidades de los socios sean cubiertas por la institución y no deban acudir a otras entidades.

Referencias bibliográficas

- Araya, Ricardo, (2007) ***Cooperación y cooperativismo: Organización y operación de la empresa cooperativa***. Chile: Centro de estudios cooperativos CECUC, Ediciones nueva universidad.
- Barea, José, (2010). ***Concepto y agentes de la economía social***. Revista Ciriec- España, N° 8 pp. 109-117
- BARRANTES, Cesar (1992) ***Del sector informal urbano a la economía popular***, Revista de Ciencias Sociales 57, Universidad de Costa Rica: 97-108.
- Barzallo, Patricio, (2001) ***Fundamentos históricos y teóricos del sistema cooperativo de ahorro y crédito***. México, mayo 2001, pp. 26-27.
- Bastidas, Oscar, (2001) ***Economía social y economía solidaria: intento de definición***. Cayapa Revista Venezolana de Economía Social, Mayo.
- Bicciato, Francesco, (2002) ***Microfinanzas en países pequeños de América Latina: Bolivia, Ecuador y El Salvador***. Santiago de Chile: CEPAL
- Cabezas, Gabriela, (2008) ***Las cooperativas de ahorro y crédito reguladas y su aporte en el desarrollo del microcrédito en el Ecuador***. (Disertación de grado a la obtención del título de Economista), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador.
- Carvajal, E., Auerbach, P., Vivanco, F. y Guerrero, M. (2008) ***La Microempresa en el Ecuador: perspectivas, desafíos y lineamientos de apoyo***. Portal de Microfinanzas. Washington. <http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.9.35966/?page1=print>. [Consulta: 03/12/12].
- COAC Riobamba Ltda., ***Boletín de Plan Estratégico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda***. Riobamba. 2012.
- COAC Riobamba Ltda., ***Boletín de Tasas de Interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda***. Riobamba. 2012.
- Coraggio, José, (2008) ***La Economía social y solidaria como estrategia de desarrollo en el contexto de la integración regional latinoamericana***. RIPESS. Montevideo
- Constitución de la Republica del Ecuador 2008.

Cordovez, Jorge y Jácome, Hugo, (2004) *Las Microfinanzas en la Economía Ecuatoriana: un aporte al desarrollo económico*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Quito. <http://www.flacso.org.ec/docs/microec.pdf>. [Consulta: 21/11/12]

Decreto N°. 1061, (2012). *Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario*. Título II: De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria. Capítulo IV: De las Organizaciones del Sector Cooperativo. Sección II: De la organización interna. Art. 28. Registro Oficial del Ecuador. Quito – Ecuador.

Decreto N°. 1061, (2012). *Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario*. Título II: De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria. Capítulo IV: De las Organizaciones del Sector Cooperativo. Sección V: Regularización e Intervención. Art. 68. Registro Oficial del Ecuador. Quito – Ecuador.

Decreto N°. 1061, (2012). *Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario*. Título II: De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria. Capítulo IV: De las Organizaciones del Sector Cooperativo. Sección V: Regularización e Intervención. Art. 73. Registro Oficial del Ecuador. Quito – Ecuador.

Decreto N°. 1061, (2012). *Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario*. Título II: De las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria. Capítulo IV: De las Organizaciones del Sector Cooperativo. Sección V: Regularización e Intervención. Art. 76. Registro Oficial del Ecuador. Quito – Ecuador.

Fernández, Antonio, (1985). *El socialismo, nueva alternativa ante el capitalismo*. Filosofía y Teoría social, España.

Fierro, Diego, (2009) *Diagnóstico al mecanismo de microcrédito como medio de desarrollo económico, bajo un enfoque institucional en el Ecuador*. (Disertación de grado a la obtención del título de Economista), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador.

Gulli, Hege, (1999) *Microfinanzas y pobreza ¿Son válidas las ideas preconcebidas?*. Banco Interamericano de Desarrollo, Departamento de Desarrollo Sostenible. Washington, D.C. United States.

Jácome, Víctor Hugo (2013). *“Superintendencia de Economía Popular y Solidaria controlara 3.827 Cooperativas que mueven \$4 mil millones de dólares”*. Ecuador Inmediato. Quito – Ecuador.

Jácome, Víctor Hugo (2013). *“Avances y perspectivas de la supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador”*. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Quito – Ecuador.

- Jansson, Tor, (1998) ***La Regulación Financiera y su importancia para la Microfinanza en América Latina y el Caribe***. Washington: BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. <http://www.microfinanzas.org/centro-de-informacion/documentos/la-regulacion-financiera-y-su-importancia-para-la-micro-finanza-en-america-latina-y-el-caribe/>. [Consulta: 12/11/12]
- Jordán, Fausto, (2004) ***La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas***. Quito: Editorial Abya Yala.
- Lorendahl, Bengt, (1997), La integración de la economía pública y la economía social y cooperativa. Universidad de Bruselas. Cap. 4: 73-88.
- Magill, John y Meyer, Richard, (2005) ***Microempresas y Microfinanzas en Ecuador***. Ohio: PROYECTO SALTO/USAID-ECUADOR Y DEVELOPMENT ALTERNATIVES INC.
- Marulanda, Beatriz y Otero, María, (2005) ***Perfil de las Microfinanzas en América Latina en 10 años: Visión y Características***. Boston. <http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/the-profile-of-microfinance-in-latin-america-in-10-years-vision-characteristics-spanish.pdf>. [Consulta: 13/12/12]
- Microrate, y Banco Interamericano de Desarrollo, (2009). ***Indicadores de desempeño para instituciones financieras***. Washington DC. Tercera Edición. Cit. 61, pp.39-46.
- Muller, Steffen, (2010) ***Estudio sobre los mercados microcrediticios en países selectos de Latinoamérica***. DGRV: Confederación Alemana de Cooperativas. Asunción. <http://www.cemla.org/old/actividades/2010/2010-05-EducacionFinanciera/MicrofinanzasCEMLA-DGRV.pdf> [Consulta: 14/12/12]
- Orellana, Luis, (2004) ***Como funciona una Cooperativa de Ahorro y Crédito***. Guatemala: Red de Cajas de Herramientas MIPYME. [http:// www.infomipyme.com](http://www.infomipyme.com). [Consulta: 05/11/12]
- Otero, M. y Rhyne, E., (1998) ***El nuevo mundo de las microfinanzas populares***. Plaza y Valdés Editores. México.
- Pedroza, Paola, (2012) ***El Sector microfinanciero Cooperativo en América Latina y el Caribe***. Fondo Multilateral de Inversiones. http://www.microfinanzas.org.uy/archivos/pdf_hch_27_12.pdf. [Consulta: 16/02/13]
- Pianovi, Ramiro, (2006) ***Análisis comparado de experiencias de economía social y solidaria en tres países del Mercosur: el caso de Argentina, Brasil y Paraguay*** <http://www.fcceco.uner.edu.ar/archivos/M2-01-Pianovi.pdf>. [Consulta: 06/06/13]
- Prado, Fernando (2002) El reto de las micro finanzas en América Latina: la visión actual. Corporación Andina de Fomento. Universidad de Texas. Caracas.

Razeto, Emory, (1990) *Economía Popular de Solidaridad: identidad y proyecto en una visión integradora*. Chile: Área Pastoral Social de la Conferencia Episcopal de Chile.

Registro Oficial N° 444, (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario*. Registro Oficial del Ecuador. Quito – Ecuador.

Registro Oficial N° 444, (2011). *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sector Financiero Popular y Solidario*. Título III: Del sector financiero popular y solidario. Capítulo II: Del fondo de liquidez y seguro de depósitos. Art. 109. Registro Oficial del Ecuador. Quito – Ecuador.

Resolución N°. 0025, (2012). *Catálogo único de Cuentas aplicable a los estados financieros de las Cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero popular y solidario*. Superintendencia de Economía Popular y Solidario. Quito – Ecuador.

Sevilla, María, (2006) *Las microfinanzas como una alternativa de desarrollo económico, la experiencia de finca internacional en el Ecuador*. (Disertación de grado a la obtención del título de Máster en Relaciones Internacionales), Universidad Andina Simón Bolívar, Quito-Ecuador.

Superintendencia de Bancos del Ecuador, (2008) *Boletín Financiero Cooperativo*. República del Ecuador. www.sbs.gob.ec. [Consulta: 15/03/12]

Superintendencia de Bancos del Ecuador, (2009) *Boletín Financiero Cooperativo*. República del Ecuador. www.sbs.gob.ec. [Consulta: 17/03/12]

Superintendencia de Bancos del Ecuador, (2010) *Boletín Financiero Cooperativo*. República del Ecuador. www.sbs.gob.ec. [Consulta: 25/03/12]

Superintendencia de Bancos del Ecuador, (2011) *Boletín Financiero Cooperativo*. República del Ecuador. www.sbs.gob.ec. [Consulta: 01/04/12]

Superintendencia de Bancos del Ecuador, (2012) *Boletín Financiero Cooperativo*. República del Ecuador. www.sbs.gob.ec. [Consulta: 03/04/12]

Superintendencia de Bancos del Ecuador (2013) *Boletín Financiero Cooperativo*. República del Ecuador. www.sbs.gob.ec. [Consulta: 01/07/13]

Torres, Luis, (2005) *El Crédito Microempresarial en el Ecuador*. Dirección de Fundación Galileo. Quito. Editorial Avanzar. Segunda Edición.

Varela, Rubén, (2007) *El microcrédito del sistema financiero nacional: Origen, evolución e impacto económico y social en el Ecuador*. (Disertación de grado a la obtención del título de Economista), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador.

- Verano, Luis, (1998) *El modelo de economía Solidaria. Una Alternativa Frente al Neoliberalismo*. COLACOT. Bogotá.
http://www.economiasolidaria.org/files/AGO30_LA_ECONOMIA_SOLIDARIA.pdf.
[Consulta: 13/05/2013].
- Von Stauffenberg Damian, (2003) *Desempeño de las instituciones microfinancieras*. Washington, D.C., Tercera Edición, pp. 17-18.
- Westley Glenn, (2000) *Dinero seguro: desarrollo de Cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Publicado por Inter-American Development Bank, 2000, pp. 106-107.
- Yépez, María, (2009) *Microcrédito y asociatividad. Estudio de caso: Programa de apoyo a empresas rurales PROAAR*. (Disertación de grado a la obtención del título de Economista), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito-Ecuador.
- Yunus, Muhammad, (2006) *El banquero de los pobres. Los microcréditos y la batalla contra la pobreza en el mundo*. Barcelona: Paidós. P. 158.

Anexos

Anexo A

Clasificación del microcrédito por actividad

Actividades	Participación
Cultivo de banano y plátano	0.93%
Cultivo de cacao (en grano, crudo o tostado)	2.00%
Cultivo de maíz duro	0.21%
Cultivo de arroz con cáscara (no incluye pilado)	0.14%
Cultivo de rosas	0.02%
Cultivos de otras flores	0.30%
Cultivo de otros tubérculos y raíces	0.04%
Cultivo de lechuga	0.01%
Cultivo de tomate	2.42%
Cultivo de fréjol	0.14%
Cultivo de arveja	0.00%
Cultivo de pimiento	0.01%
Cultivo de otros vegetales y melones n.c.p.	0.11%
Cultivo de piña	0.78%
Cultivo de tomate de árbol	0.05%
Cultivo de maracuyá	0.04%
Cultivo de mora	0.01%
Cultivo de otras frutas n.c.p	0.08%
Cultivo de caña de azúcar	0.14%
Cultivo de tabaco en rama	0.20%
Cultivo de papa	1.27%
Cría de ganado vacuno	0.65%
Cría de caballos y otros equinos	0.01%
Cría de cerdos	1.13%
Cría de conejos y cuyes	0.01%
Cría de pollos (incluye gallinas)	1.17%
Cría de otras aves de corral	0.19%
Cría de otros animales vivos	0.05%
Cría de tilapia	0.04%

Cría de otros productos acuáticos ncp	0.01%
Producción de otros productos de animales ncp	0.06%
Servicios de alimentoa, bebidas otros servicios de comidas móviles	4,09%
Producción de leche cruda o fresca de cualquier tipo	4.36%
Producción, procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos	3.48%
Elaboración de pescado y otros productos acuáticos elaborados excepto harina de pescado	0.01%
Elaboración de conservas de atún	0.01%
Elaboración de leche fresca líquida	0.32%
Elaboracion de otros productos lácteos	0.09%
Producción de arroz (pilado, blanqueado y pulido)	0.01%
Producción de harinas vegetales, sémolas, almidones y otros productos: glucosa (dextrosa) y jarabe de glucosa, fructosa y otros jarabes del azúcar	0.04%
Elaboración de productos de la panadería y pastelería	1.27%
Elaboracion de fideos, pastas de fideo y otros productos	0.02%
Elaboración y refinación de azúcar	0.04%
Elaboración de cacao, chocolate y productos confitería	0.10%
Elaboración de alimento para animales	0.01%
Elaboración de otros productos alimenticios diversos	0.39%
Elaboración de otras bebidas alcohólicas	0.06%
Fabricación de hilos, hilados; tejidos y confecciones	1.01%
Fabricación de prendas de vestir y tejidos de ganchillo (incluso de cuero y piel)	2.57%
Fabricación de maletas, bolsos de mano y artículos de talabartería y guarnicionería	0.05%
Fabricación de hojas de madera para enchapado y paneles a base de madera	0.06%
Fabricación de productos metálicos para uso estructural	1.17%
Construcción de edificios	4.83%
Comercio vehículos automotores y motocicletas	1.27%
Comercio de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores y motocicletas	0.48%
Comercio al por menor de alimentos (incluye productos agrícolas e industrializados)	8.23%
Comercio al por menor de bebidas y tabaco	0.32%
Comercio al por menor de prendas de vestir (boutique)	3.04%
Comercio al por menor de calzado	0.66%
Comercio al por menor de combustibles y lubricantes (gasolineras y distribución de gas)	0.36%
Comercio al por menor de libros, periódicos, revistas y artículos de papelería	0.31%

Comercio al por menor de productos farmacéuticos (farmacias)	0.37%
Comercio al por menor de fertilizantes, plaguicidas y fungicidas	0.13%
Comercio al por menor de ferretería	1.27%
Comercio al por menor de electrodomésticos	0.20%
Comercio al por menor de equipos de computación	0.01%
Comercio al por menor de equipos médicos	0.03%
Comercio al por menor de muebles en general (excluye muebles para uso médico)	0.08%
Comercio al por menor de otros productos n.c.p.	5.03%
Comercio al por mayor de banano y plátano	0.03%
Comercio al por mayor de cereales	0.01%
Comercio al por mayor de flores	0.03%
Comercio al por mayor de otros productos agrícolas	2.44%
Comercio al por mayor de animales vivos y sus productos	0.04%
Comercio al por mayor de camarón, pescado y productos de la acuicultura (fresco o refrigerado)	0.04%
Comercio al por mayor de madera sin elaborar	0.01%
Comercio al por mayor de productos cárnicos	0.07%
Comercio al por mayor de aceites y grasas de origen vegetal y animal	0.03%
Comercio al por mayor de leche procesada y productos lácteos	0.14%
Comercio al por mayor de productos de molinería, panadería, fideos y pastas	0.02%
Comercio al por mayor de azúcar y sus productos	0.02%
Comercio al por mayor de otros productos alimenticios diversos (incluye jugos de frutas y vegetales y sus conservas)	0.64%
Comercio al por mayor de bebidas alcohólicas	0.01%
Comercio al por mayor de cigarrillos y productos del tabaco	0.28%
Comercio al por mayor de hilos, hilados, tejidos, telas y confecciones con materiales textiles (excepto prendas de vestir)	0.13%
Comercio al por mayor de cuero y productos de cuero (excepto prendas de vestir)	0.01%
Comercio al por mayor de calzado	2.16%
Comercio al por mayor de productos de la madera aserrada, descortezada, tableros, paneles, hojas de madera, cajas, cajones y obras de madera para edificios	0.04%
Comercio al por mayor de papel y cartón y productos de papel y cartón	0.01%
Comercio al por mayor de productos editoriales, imprentas y otros	0.11%
Comercio al por mayor de productos farmacéuticos	0.15%
Comercio al por mayor de productos de caucho (incluye llantas)	0.01%

Comercio al por mayor de productos plásticos	0.27%
Comercio al por mayor de productos cerámicos (incluye cerámicos, vidrio y cemento)	0.10%
Comercio al por mayor de productos metálicos (incluye oro refinado y otros metales preciosos), excluye joyerías	0.05%
Comercio al por mayor de electrodomésticos	0.11%
Comercio al por mayor de equipos de computación	0.02%
Comercio al por mayor de otra maquinaria y equipo	0.03%
Reparación y mantenimiento de vehículos de motor y motocicletas	1.87%
Transporte de pasajeros por vía terrestre	13.81%
Transporte de carga por vía terrestre	5.37%
Telecomunicaciones	0.58%
Servicios de informática y servicios conexos	0.54%
Actividades de programación y distribución de radio y transmisión de televisión	0.21%
Actividades de bancos	0.29%
Actividades de Cooperativas	1.64%
Actividades de Tarjetas de Crédito	0.01%
Actividades inmobiliarias	1.79%
Actividades jurídicas y de contabilidad	0.57%
Actividades de administración de empresas y consultoría	0.31%
Actividades de arquitectura e ingeniería	0.62%
Otras actividades de servicios	1.61%
Actividades veterinarias	0.07%
Actividades de agencias de viajes, operadores turísticos y servicios de reserva	0.06%
Adm pública, defensa; planes seg social obligatoria	4.12%
Enseñanza pre primaria y primaria	1.52%
Enseñanza secundaria	0.96%
Enseñanza superior	0.29%
Otros tipos de enseñanza	0.27%
Actividades de hospitales	1.57%
Actividades de médicos y odontólogos	0.48%
Artes, entretenimiento y recreación	0.43%
Reparación de computadoras y enseres de uso personal o doméstico	0.11%
Total	100.00%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

Elaboración: Adriana Morales

Anexo B

<p>La presente encuesta tiene como objetivo obtener información de la situación socio económica de los socios de LA Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., y tiene como objetivo analizar el beneficio encontrado al obtener un microcrédito, las razones por la que elige la Cooperativa. Duración estimada de la encuesta: 5 minutos</p>	<p>7 ¿ Por qué motivos conoce a la COAC Riobamba?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Publicidad</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Familia</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Amistades</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>d Otros</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Publicidad	<input type="checkbox"/>		b Familia	<input type="checkbox"/>		c Amistades	<input type="checkbox"/>		d Otros	<input type="checkbox"/>		<p>13 ¿Qué destino tuvo su microcrédito?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Inicio actividades comerciales y productivas</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Mejora de actividades comerciales y productivas</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Incremento de mano de obra en la actividad comercial o productiva</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Inicio actividades comerciales y productivas	<input type="checkbox"/>		b Mejora de actividades comerciales y productivas	<input type="checkbox"/>		c Incremento de mano de obra en la actividad comercial o productiva	<input type="checkbox"/>																															
a Publicidad	<input type="checkbox"/>																																																				
b Familia	<input type="checkbox"/>																																																				
c Amistades	<input type="checkbox"/>																																																				
d Otros	<input type="checkbox"/>																																																				
a Inicio actividades comerciales y productivas	<input type="checkbox"/>																																																				
b Mejora de actividades comerciales y productivas	<input type="checkbox"/>																																																				
c Incremento de mano de obra en la actividad comercial o productiva	<input type="checkbox"/>																																																				
<p style="text-align: center;"><u>Datos del Encuestado</u></p>	<p>8 ¿ Por qué motivos conoce a la COAC Riobamba?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Agilidad en los servicios</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Seguridad y confianza</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Buen servicio</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Agilidad en los servicios	<input type="checkbox"/>		b Seguridad y confianza	<input type="checkbox"/>		c Buen servicio	<input type="checkbox"/>		<p>14 ¿Cuál fue el monto de microcrédito que usted obtuvo?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a \$1000 a \$5000</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b \$5001 a \$10000</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c \$10001 a \$15000</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>d \$15001 a \$20000</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a \$1000 a \$5000	<input type="checkbox"/>		b \$5001 a \$10000	<input type="checkbox"/>		c \$10001 a \$15000	<input type="checkbox"/>		d \$15001 a \$20000	<input type="checkbox"/>																															
a Agilidad en los servicios	<input type="checkbox"/>																																																				
b Seguridad y confianza	<input type="checkbox"/>																																																				
c Buen servicio	<input type="checkbox"/>																																																				
a \$1000 a \$5000	<input type="checkbox"/>																																																				
b \$5001 a \$10000	<input type="checkbox"/>																																																				
c \$10001 a \$15000	<input type="checkbox"/>																																																				
d \$15001 a \$20000	<input type="checkbox"/>																																																				
<p>1 Sexo</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Mujer</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>Hombre</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Mujer	<input type="checkbox"/>		Hombre	<input type="checkbox"/>		<p>9 ¿Pertenece a otra entidad financiera?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Si</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b No</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Si	<input type="checkbox"/>		b No	<input type="checkbox"/>		<p>15 ¿Cuál fue el plazo a cuál se le otorgo el microcrédito?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a 1 a 2 años</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b 2 a 3 años</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c 3 a 4 años</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>d 4 años en adelante</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a 1 a 2 años	<input type="checkbox"/>		b 2 a 3 años	<input type="checkbox"/>		c 3 a 4 años	<input type="checkbox"/>		d 4 años en adelante	<input type="checkbox"/>																												
a Mujer	<input type="checkbox"/>																																																				
Hombre	<input type="checkbox"/>																																																				
a Si	<input type="checkbox"/>																																																				
b No	<input type="checkbox"/>																																																				
a 1 a 2 años	<input type="checkbox"/>																																																				
b 2 a 3 años	<input type="checkbox"/>																																																				
c 3 a 4 años	<input type="checkbox"/>																																																				
d 4 años en adelante	<input type="checkbox"/>																																																				
<p>2 ¿Cuál es su estado civil?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">Soltero</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>Casado</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>Divorciado</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>Viudo</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	Soltero	<input type="checkbox"/>		Casado	<input type="checkbox"/>		Divorciado	<input type="checkbox"/>		Viudo	<input type="checkbox"/>		<p>10 ¿ A qué otra entidad financiera usted pertenece?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Bancos</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b COAC 29 de Octubre</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c COAC Oscus</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>d COAC El Sagrario</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>e COAC Cacpeco</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>f COAC Codesarrollo</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>g COAC´s sin supervisión</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Bancos	<input type="checkbox"/>		b COAC 29 de Octubre	<input type="checkbox"/>		c COAC Oscus	<input type="checkbox"/>		d COAC El Sagrario	<input type="checkbox"/>		e COAC Cacpeco	<input type="checkbox"/>		f COAC Codesarrollo	<input type="checkbox"/>		g COAC´s sin supervisión	<input type="checkbox"/>		<p>16 ¿Cuáles son las actividades microcrediticias a las que usted se dedica?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Agricultura</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Alimentación</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Artesanía</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>d Comercio</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>e Ganadería</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>f Servicios</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Agricultura	<input type="checkbox"/>		b Alimentación	<input type="checkbox"/>		c Artesanía	<input type="checkbox"/>		d Comercio	<input type="checkbox"/>		e Ganadería	<input type="checkbox"/>		f Servicios	<input type="checkbox"/>	
Soltero	<input type="checkbox"/>																																																				
Casado	<input type="checkbox"/>																																																				
Divorciado	<input type="checkbox"/>																																																				
Viudo	<input type="checkbox"/>																																																				
a Bancos	<input type="checkbox"/>																																																				
b COAC 29 de Octubre	<input type="checkbox"/>																																																				
c COAC Oscus	<input type="checkbox"/>																																																				
d COAC El Sagrario	<input type="checkbox"/>																																																				
e COAC Cacpeco	<input type="checkbox"/>																																																				
f COAC Codesarrollo	<input type="checkbox"/>																																																				
g COAC´s sin supervisión	<input type="checkbox"/>																																																				
a Agricultura	<input type="checkbox"/>																																																				
b Alimentación	<input type="checkbox"/>																																																				
c Artesanía	<input type="checkbox"/>																																																				
d Comercio	<input type="checkbox"/>																																																				
e Ganadería	<input type="checkbox"/>																																																				
f Servicios	<input type="checkbox"/>																																																				
<p>4 ¿Cuál es su Nivel de Estudios?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Primaria</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Secundaria</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Universitario</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>d Ninguna</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Primaria	<input type="checkbox"/>		b Secundaria	<input type="checkbox"/>		c Universitario	<input type="checkbox"/>		d Ninguna	<input type="checkbox"/>		<p>11 ¿Qué tipo de servicio demanda en la Cooperativa?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Créditos</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Ahorros</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Pagos y transferencias</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Créditos	<input type="checkbox"/>		b Ahorros	<input type="checkbox"/>		c Pagos y transferencias	<input type="checkbox"/>																																
a Primaria	<input type="checkbox"/>																																																				
b Secundaria	<input type="checkbox"/>																																																				
c Universitario	<input type="checkbox"/>																																																				
d Ninguna	<input type="checkbox"/>																																																				
a Créditos	<input type="checkbox"/>																																																				
b Ahorros	<input type="checkbox"/>																																																				
c Pagos y transferencias	<input type="checkbox"/>																																																				
<p>5 ¿Cuál es su lugar de residencia?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Urbano</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Rural</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Urbano	<input type="checkbox"/>		b Rural	<input type="checkbox"/>		<p>12 ¿ Qué tipo de crédito demanda en la Cooperativa?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Microcrédito</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Crédito de Consumo</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Crédito de Vivienda</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Microcrédito	<input type="checkbox"/>		b Crédito de Consumo	<input type="checkbox"/>		c Crédito de Vivienda	<input type="checkbox"/>																																						
a Urbano	<input type="checkbox"/>																																																				
b Rural	<input type="checkbox"/>																																																				
a Microcrédito	<input type="checkbox"/>																																																				
b Crédito de Consumo	<input type="checkbox"/>																																																				
c Crédito de Vivienda	<input type="checkbox"/>																																																				
<p>6 ¿En qué tipo de vivienda habita?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 40%;">a Propia</td><td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td>b Arrendada</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>c Familiar</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>d Prestada</td><td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> </table>	a Propia	<input type="checkbox"/>		b Arrendada	<input type="checkbox"/>		c Familiar	<input type="checkbox"/>		d Prestada	<input type="checkbox"/>																																										
a Propia	<input type="checkbox"/>																																																				
b Arrendada	<input type="checkbox"/>																																																				
c Familiar	<input type="checkbox"/>																																																				
d Prestada	<input type="checkbox"/>																																																				

17 ¿Qué paso con el nivel de ventas de su microempresa una vez obtenido el microcrédito?	20 ¿Cuáles son los ingresos mensuales que recibe de su microempresa?	23 ¿Cuál es el valor mensual de la producción de su microempresa?
a Aumentó	a \$500 a \$1000	a Menor a \$500
b Disminuyó	b \$1001 a \$2000	b \$500 a \$800
	c \$2000 a \$3000	c \$800 a \$1000
	d Más de \$3000	d Mayor a \$1000
18 ¿Qué tiempo lleva en el mercado su microempresa?	21 ¿Cuál es el destino de los ingresos mensuales que recibe de su microempresa?	
a Menos d 1 año	a Alimentación	
b 1 a 3 años	b Educación	
c 3 a 5 años	c Pago de deudas	
	d Salud	
¿Cuántos locales para llevar a cabo el		MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
19 funcionamiento de su microempresa?		
a 1 local	22 ¿Qué paso con el número de empleados de su microempresa?	
b 2 locales	a Aumentó	
c 3 locales	b Disminuyó	
d Más de 3	c Se mantuvo constante	